



**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE
RONDÔNIA**



**NÚCLEO DE CIÊNCIAS HUMANAS
MESTRADO ACADÊMICO EM LETRAS**

ELINE ARAÚJO DOS SANTOS BARBOSA

LINGUAGEM E INTERAÇÃO NO *WHATSAPP*

Porto Velho – RO

2016

LINGUAGEM E INTERAÇÃO NO *WHATSAPP*

ELINE ARAÚJO DOS SANTOS BARBOSA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico em Letras da Fundação Universidade Federal de Rondônia como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Prof^a Dra Lusinilda Carla Pinto Martins

Linha de Pesquisa: Estudos descritivos e aplicados de Línguas e Linguagens.

Porto Velho – RO

2016

FICHA CATALOGRÁFICA
BIBLIOTECA PROF. ROBERTO DUARTE PIRES

B238I

Barbosa, Eline Araújo dos Santos

Linguagem e Interação no WhatsApp / Eline Araújo dos Santos Barbosa.-
Porto Velho, Rondônia, 2016.
94 f.

Dissertação (Mestrado em Letras) Fundação Universidade Federal de
Rondônia / UNIR, 2016.

Orientadora: Prof. Dr.^a Lusinilda Carla Pinto Martins.

1. WhatsApp. 2. Discurso. 3. Interação. 4. Cibercultura. I. Martins
Lusinilda Carla Pinto. II. Título.

CDU: 81'06

LINGUAGEM E INTERAÇÃO NO *WHATSAPP*

ELINE ARAÚJO DOS SANTOS BARBOSA

Esta dissertação foi julgada suficiente como um dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Letras e aprovada em sua forma final pela banca examinadora, aos ____ dias do mês de _____ do ano de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Lusinilda Carla Pinto Martins (Orientadora)
Presidente da Banca
Universidade Federal de Rondônia

Élcio Aloísio Fragoso
Membro Interno
Universidade Federal de Rondônia

Wany Bernadete Sampaio
Membro Externo
Universidade Federal de Rondônia

DEDICATÓRIA

*Aos meus filhos, Elisa e Arthur, e
ao meu esposo Antares, pela paciência e
amor com que percorreram esse longo
caminho comigo, sempre de mãos dadas.*

AGRADECIMENTOS

A Deus, que até aqui me sustentou e proveu para o início e término dessa jornada. Toda honra e toda glória a ti, Senhor.

Aos meus filhos, Elisa e Arthur, que mesmo nas suas meninices, souberam compreender a ausência na presença, o dizer no silêncio, a mãe-aluna, a que ensina aprendendo.

Ao Antares, que compreendeu, incentivou, superou, mudou, acompanhou, segurou, enfim, que apoiou até o que não queria para que esse sonho se realizasse.

Aos meus pais, Elias e Liomar, e minhas irmãs, Elaine e Elen, exemplos de união, fé, perseverança e amor.

Aos meus sogros, cunhados, sobrinhos, pelo incentivo e carinho compartilhado.

À professora Lusinilda Carla, pela competência e boa vontade com que conduziu essa orientação. Sem o seu auxílio e paciência eu não conseguiria terminar esse trabalho.

Aos professores Wany Sampaio e Élcio Fragoso, pelas observações, direcionamentos e presteza, principalmente na banca de qualificação.

A todos os professores do programa Mestrado em Letras, pelas contribuições e pela condução eficiente e precisa das aulas.

Aos meus colegas de mestrado, que sempre tinham uma palavra amiga nos momentos de angústia e de solidão.

À Eliane Valente, colega de mestrado e de trabalho, que me motivou a ingressar no mestrado, me apoiou e animou, dando-me forças para continuar quando tudo parecia estar se perdendo.

LITERATURA DE CORDEL
(Autor desconhecido)

Esse tal de "Zap Zap"
É negócio interessante
Eu que antes criticava
Hoje teclo à todo instante
Quase nem durmo ou almoço
E quem criou esse troço
Tem uma mente brilhante.

Quem diria que um dia
Eu pudesse utilizar
Calculadora e relógio
Câmera de fotografar
Tudo no mesmo aparelho
Mapa, calendário, espelho
E telefone celular.

E agora a moda pegou
Pelas "Redes Sociais"
É no "Face" ou pelo "Zap"
Que o povo conversa mais
Talvez não saiba o motivo
Que esse tal de aplicativo
É mais lido que os jornais.

Eu acho muito engraçado
Porque muita gente tem
Um Grupo só pra Família
Um do Trabalho também
E até aquele contato
Que só muda de retrato
Mas não fala com ninguém!

Tem o Grupo da Escola
O Grupo da Academia
Grupo da Universidade
O Grupo da Poesia
Tem o Grupo das Baladas
Das Amigas Mais Chegadas
E o da Diretoria.

Tem quem mande Oração
"Bom dia!", de vez em quando
Quem só mande figurinhas
Quem só fique reclamando
Nos Grupos é que é parada
Dia, noite, madrugada
Sempre tem alguém teclando.

Cada um que analise
Se é bom ou se é ruim
Ou se a Tecnologia
É o começo do fim
Talvez um voto vencido
Porém o Zap tem sido
Até útil para mim.

Eu acho que a Internet
É uma coisa muito boa
Tem coisas muito importantes
Porém muita coisa à toa
Usar de forma acertada
Ou, por ela, ser usada
Vai depender da pessoa.

Comunicação é bom
Vantagens que hoje se tem
Feliz é quem tem amigos
Fora das Redes também
A vida só tem sentido
Quando o que é permitido
É aquilo que convém.

Pra quem meu verso rimado
Acabou de receber
Compartilhe esta mensagem
Que finaliza a dizer:
"Viva a vida intensamente
Porque é pessoalmente
Que se faz acontecer!"

BARBOSA, Eline Araújo dos Santos. Linguagem e Interação no *WhatsApp*. 2016. 94 p. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Letras, Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, RO, 2016.

RESUMO

Esta dissertação apresenta como tema as interações pelo aplicativo *WhatsApp*. A escolha desse tema se justifica pela necessidade de analisar e refletir como a língua é moldada e adequada a cada suporte que lhe faz requerimento, em especial quando surgem, a cada dia, novos meios tecnológicos de expressão individual. A cibercultura exerce grande influência nos sujeitos, em especial com relação aos discursos, pois a sociedade propaga enunciados, formando novas relações de sentidos. Para esse estudo, estabeleceu-se como objetivo geral analisar as interações realizadas via *WhatsApp* pela perspectiva discursiva, observando suas materialidades e práticas discursivas, por se considerar a escrita uma relação social. Para o desenvolvimento desse objetivo geral, foram estabelecidos, como objetivos específicos, apresentar o aplicativo estudado como meio de interação social voltado para a comunicação, facilitado pela escrita e suas múltiplas semioses, além de demonstrar como os discursos se constroem no ciberespaço, a partir da relação do sujeito com a linguagem. Esses objetivos específicos realizaram-se por meio da captura de conversas do aplicativo, as quais constituíram o corpus, sendo três interações particulares e duas interações em grupo, buscando conversas que exemplificassem os diferentes usos do *WhatsApp*. Com base em Bakhtin (1995, 1997, 2013), Pêcheux (1995, 1997), Orlandi (1999, 2003, 2012), Lévy (1996, 1998, 1999), Lemos (2002, 2015), Soares (2002a, 2002b), Marcuschi (2004a, 2007, 2008) e Xavier (2000, 2002), essa dissertação insere-se na Análise do Discurso francesa por destacar a linguagem em situações de uso, determinada pela história e pela ideologia. Quanto à metodologia, o estudo é de caráter qualitativo e envolve pesquisa documental e bibliográfica, focalizando as construções enunciativas realizadas com base na modalidade oral da língua e que produzem efeitos de sentidos, em um conjunto de polifonias e estratégias argumentativas. A partir da pesquisa realizada, pode-se concluir que, independente do meio em que está sendo empregada e enquanto processo dialógico, a linguagem é adaptada para cumprir sua função de comunicar, pois se molda conforme as práticas sociais em que está inserida. No entanto, ao produzir ou estabilizar sentidos, os discursos veiculados através do aplicativo também podem ser vistos como segregadores ou alienantes, dado que nem todas as pessoas têm acesso à tecnologia móvel ou à internet, ou não correspondem a expectativas almejadas por determinados grupos sociais.

Palavras- Chaves: *WhatsApp*. Discurso. Interação. Cibercultura.

BARBOSA, Eline Araújo dos Santos. Language and interaction in WhatsApp. 2016. 94 p. Thesis (MS) - Department of Arts (Language and Literature), Federal University of Rondônia, Porto Velho, RO, Brazil, 2016.

ABSTRACT

This dissertation presents the theme interactions by WhatsApp application. The choice of this theme is justified by the need to analyze and reflect how language is shaped and adapted to each holder that makes you request, especially when they arise, every day, new technological means of individual expression. Cyberculture has great influence on the subject, especially with regard to the resources, because society propagates statements, forming new relationships directions. For this study, it was established as a general objective to analyze the interactions conducted by WhatsApp in the discursive perspective, observing their materiality and discursive practices, by considering writing a social relationship. For the development of this general objective, they have been established, specific objectives, present the application studied as a means of social interaction facing communication, facilitated by writing and its multiple semiosis, and demonstrate how discourses are constructed in cyberspace, from the relation of the subject to language. These specific objectives were realized through the application of conversations capture, which constituted the corpus, three private interactions and two group interactions, searching conversations that exemplify the different uses of WhatsApp. Based on Bakhtin (1995, 1997, 2013), Pêcheux (1995, 1997), Orlandi (1999, 2003, 2012), Levy (1996, 1998, 1999), Lemos (2002, 2015), Soares (2002a, 2002b), Marcuschi (2004a, 2007, 2008) and Xavier (2000, 2002), this dissertation is part of the French Discourse Analysis by highlighting the language in use situations determined by history and ideology. As for methodology, the study is qualitative and involves documentary and bibliographic research, focusing on the enunciative constructions made based on the oral form of the language and producing effects of meaning in a set of polyphony and argumentative strategies. From the survey, it can be concluded that, regardless of the medium being used and as a dialogical process, language is adapted to fulfill its function to communicate because it molds itself as the social practices in which it operates. However, to produce or stabilize way, the application can also be seen as segregating or alienating, since not all people have access to mobile technology or the internet, or do not match expectations for certain social groups.

KEYWORDS: WhatsApp. Discourse. Interaction. Cyberculture.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01. Transmutação do diálogo cotidiano para a esfera eletrônica	29
Figura 02. <i>Emoticons</i> que buscam transmitir expressões faciais, como alegria ou tristeza	77
Figura 03. Sinais gráficos representando carinhas na horizontal. Também denotam emoções.	77

LISTA DE IMAGENS

Imagem 01. Pizzaria Giovanna	46
Imagem 02. Vert Hotéis	46
Imagem 03. Arquidiocese de São Paulo	47
Imagem 04. Ministério do Acolhimento	47
Imagem 05. Programa Escola do Amor	47
Imagem 06. Livro Conquistando pelo <i>WhatsApp</i>	47
Imagem 07. Polícia Civil de Paraíba do Sul, RJ	48
Imagem 08. Polícia Militar do Paraná	48
Imagem 09. MPF/AP	48
Imagem 10. Deputado Federal Garotinho	48
Imagem 11. Jornal Extra	50
Imagem 12. UOL Esportes	50
Imagem 13. Clif Idiomas	50
Imagem 14. Inglês Active	50
Imagem 15. MPF/RO	51

SUMÁRIO

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	11
2. LINGUAGEM, DISCURSO E INTERAÇÃO NA ERA DIGITAL.....	14
2.1 LINGUAGEM, DISCURSO E INTERAÇÃO.....	14
2.2 LETRAMENTO E GÊNEROS DISCURSIVOS NO AMBIENTE DIGITAL.....	20
3. O AMBIENTE DIGITAL COMO MUNDO DA INFORMAÇÃO.....	32
3.1 CIBERCULTURA.....	33
3.2 <i>SMARTPHONES E WHATSAPP</i>	39
3.2.1 Presença do <i>WhatsApp</i> nas interações Sociais.....	44
3.3 PROBLEMATIZANDO O DISCURSO NO AMBIENTE DIGITAL	52
4. CONTEXTO E METODOLOGIA DA PESQUISA	55
4.1 INTERAÇÕES VIA <i>WHATSAPP</i>	56
4.1.1 Conversa 1.....	56
4.1.2 Conversa 2	62
4.1.3 Conversa 3	65
4.1.4 Conversa 4	69
4.1.5 Conversa 5	73
4.2 CONCLUSÃO DAS ANÁLISES.....	76
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
6. REFERÊNCIAS.....	88
6.1 SITES CONSULTADOS.....	93

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A internet trouxe inquestionáveis avanços, tanto na área do conhecimento, quanto nas interações sociais. Novos paradigmas estão sendo construídos nas relações interpessoais, alterando a concepção de tempo e espaço do mundo real, em um novo ambiente de organização de sentidos. Conforme Lévy, “o homem informatizado está inaugurando práticas sociais e culturais ainda parcialmente desconhecidas, assim como se aborda a costa de um continente inexplorado” (Lévy, 1998a, p. 145).

Nos softwares de comunicação, como o *WhatsApp*, a construção de sentidos é multimodal, ou seja, os sentidos produzidos pelo modo convencional da escrita aliam-se aos modos orais, gestuais e visuais possíveis, transparecendo o sujeito de linguagem social, cultural, constituído historicamente. O aplicativo possibilita que as pessoas se comuniquem através da escrita ou da gravação de áudios, do envio de fotos, links, ou outros tipos de arquivo, através da tela do celular, construindo nessas trocas de mensagens¹, uma diversidade de sentidos que fazem emergir, também, uma multiplicidade de posições discursivas.

A relação entre texto, discurso e sociedade possibilita a aproximação de teorias distintas, como os estudos de Mikhail Bakhtin (1995, 1997, 2013), sobre a linguagem como social e dialógica, das que tratam sobre cultura digital e sociedade contemporânea, estudadas por Pierre Lévy (1996, 1998a, 1998b, 1999) e André Lemos (2002, 2015). A partir da abordagem teórica e prática voltada para a análise discursiva de interações via *WhatsApp*, espera-se contribuir para a reflexão de como a cibercultura está integrando leitura, escrita e tecnologias digitais, buscando destacar a linguagem em relações de uso, interpelada pelas condições sócio-históricas (ORLANDI, 1999) que a determinam. A compreensão de teorias que tratem a cibercultura e a discursividade ampliam, assim, as discussões acerca da produção de sentidos entre sujeitos de linguagem, através da intersecção entre língua e tecnologias.

Ao adotar a perspectiva de Bakhtin sobre dialogismo (1995), polifonia (2013) e gêneros discursivos (1997), o presente trabalho propõe-se a analisar as interações comunicativas que ocorrem através do aplicativo *WhatsApp*, popular entre usuários

¹ Nos aplicativos voltados para a interação social, os enunciados são tratados como mensagens ou postagens.

de dispositivos móveis, observando como os enunciados materializam discursos no ciberespaço. Desse modo, verifica-se o redimensionamento da habilidade de leitura e escrita no contexto digital do *WhatsApp*, produzindo efeitos de sentidos pelos diferentes e diversos usos de materialidades significantes. Segundo Orlandi (1999), tudo o que significa, materializa o discurso. A abordagem discursiva se justifica, portanto, pela necessidade de se compreender em que medida as transformações tecnológicas interferem na maneira pela qual os sujeitos de linguagem interagem entre si e interpretam o mundo em que vivem.

Diante do exposto, surgem as seguintes perguntas: quais efeitos de sentidos ou práticas discursivas são produzidas a partir das interações pelo aplicativo *WhatsApp*? Quais recursos linguísticos e paralinguísticos os usuários do aplicativo utilizam nesse ciberespaço e quais são os mais recorrentes?

Mediante esses questionamentos, a pesquisa desenvolvida, de característica qualitativa, envolvendo pesquisa documental e bibliográfica, tem como objetivo geral analisar pelo viés discursivo as interações realizadas na cibercultura, enquanto prática cotidiana da sociedade, através do aplicativo *WhatsApp*, observando suas materialidades e práticas discursivas. Os objetivos específicos visam apresentar esse aplicativo, seus usos e funcionamentos, além de demonstrar como os discursos são construídos nesse ciberespaço, a partir da relação do sujeito com a linguagem e com os outros sujeitos, produzindo sentidos nessas interações.

A importância desse estudo deve-se ao fato das crescentes mudanças que as novas tecnologias produzem no cotidiano da sociedade, as quais reconfiguram os meios e modos de interação social, redimensionando as relações interpessoais, nas quais se produzem sentidos na e para a linguagem. Outro destaque refere-se ao aplicativo enquanto veiculador de pensamentos, comportamentos e valores sociais que, ao utilizar as mais diferentes materialidades significantes, estabelece e estabiliza práticas discursivas.

A discussão realizada nessa dissertação insere-se na área da Análise do Discurso francesa na interface com letramento e a cibercultura. Na ótica discursiva, a linguagem é concebida sob os conceitos de Bakhtin (1995, 1997, 2013), que a compreende como um instrumento simbólico de mediação entre o sujeito e o mundo, logo, atravessada por valores construídos dentro do contexto cultural, social e histórico em que está incluso. A partir do referencial teórico de Pêcheux (1995, 1997) e Orlandi (1999, 2003, 2012), o discurso é concebido como efeito de sentidos

entre sujeitos. Nesse viés, as noções de materialidade e práticas discursivas serão usadas para fundamentar as análises das interações ocorridas no *WhatsApp*. No tocante ao letramento, os conceitos de Soares (2002a, 2002b), Rojo (2009) e Xavier (2002) trazem a noção de letramento digital, enfatizando a necessidade de o sujeito contemporâneo conhecer e dominar as práticas de leitura e escrita no ambiente digital. O aporte teórico sobre cibercultura referencia Lévy (1996, 1998a, 1998b, 1999) e Lemos (2002, 2015). Em consideração a sua inserção nos âmbitos comunicativos e nos gêneros discursivos em que circulam, os estudos de Marcuschi (2004a, 2007, 2008) e Xavier (2000, 2002) corroboram para conceituar sobre os gêneros digitais e hipertexto.

O objeto de estudo da pesquisa, como já mencionado, são os discursos veiculados através do aplicativo *WhatsApp*, devido sua popularidade entre os usuários de aparelho celular *smartphone*. O corpus constitui-se de cinco interações capturadas do *WhatsApp* da mestrandia, dentre elas duas realizadas em grupo e outras três de modo privado. As conversas têm características e usos diversos, sendo seus interagentes, homens e mulheres que de algum modo fazem parte do convívio social da pesquisadora. Os textos serão analisados com enfoque nas práticas discursivas, nos efeitos de sentido que propiciaram identificar essas práticas nos enunciados, a partir das mensagens trocadas pelos usuários do app.

A dissertação está dividida em seis seções: a primeira apresenta as considerações iniciais; a segunda trata da fundamentação teórica do estudo; a terceira traz os conceitos de cibercultura, apresenta o aplicativo *whatsApp* enquanto suporte de textos e disseminador de discursos; a quarta seção apresenta o contexto e a metodologia, o corpus e suas análises. O trabalho apresenta na quinta seção as considerações finais e se encerra na sexta seção, com as referências.

2. LINGUAGEM, DISCURSO E INTERAÇÃO NA ERA DIGITAL

2.1 LINGUAGEM, DISCURSO E INTERAÇÃO

A linguagem, realizada no âmbito da prática social, tem características sócio-semióticas que, entrelaçadas, auxiliam o sujeito na produção de sentido e conhecimento. A articulação entre o sujeito e o social situa a linguagem em um lugar de manifestações socioideológicas, sendo ela a própria materialidade dessas manifestações.

Para Bakhtin, a linguagem é um fenômeno social que se organiza em prol de um interlocutor e que se realiza em forma de enunciados, orais ou escritos. Ela é constituída por interações verbais que se manifestam através de enunciações ou da enunciação, logo, “a interação verbal constitui a realidade fundamental da língua” (BAKHTIN, 1995, p. 123).

Na concepção do teórico russo, o processo de significação ocorre no funcionamento da língua, ou seja, um enunciado só tem significado se compreendido pelas pessoas que estão interagindo, conforme o contexto que as envolve. Assim,

A língua existe não por si mesma, mas somente em conjunção com a estrutura individual de uma enunciação concreta. É apenas através da enunciação que a língua toma contato com a comunicação, imbuí-se do seu poder vital e torna-se realidade (BAKHTIN, 1995, p. 154).

O autor postula que produzir linguagem é produzir discursos sociais, pois ao colocar a linguagem em funcionamento, o sujeito está elaborando discursos, orientado pela interação. Logo, de acordo com Bakhtin (1997), o discurso se refere tanto à língua quanto ao processo de fala, enunciado ou gênero textual e é produzido socialmente através de sua materialidade específica (a língua), sendo aquilo que o texto materializa ao se manifestar em alguma instância discursiva, tendo como sua unidade primordial o enunciado.

Por interações sociais compreendem-se as situações práticas de uso da linguagem, que refletem as possibilidades reais de utilizar a língua como meio de

comunicação, possibilitando reconhecer a linguagem enquanto atividade dialógica e o sujeito como ser socioideológico.

Bakhtin (1995) mostra que a atividade dialógica acontece em um tempo e local definido, mas que são suscetíveis de mudanças, pois os contextos também variam conforme o lugar e a época, marcando a linguagem pelas ideologias presentes no meio social. Para o autor, deve-se “considerar que o organismo humano não pertence a um meio natural abstrato, mas faz parte integrante de um meio social específico” (BAKHTIN, 1995, p. 53).

Como a enunciação é produto da interação social, pois ocorre entre interlocutores e envolve pelo menos dois sujeitos socialmente organizados, o teórico russo concebe que, por natureza, toda palavra é dialógica, ou seja, é sempre apropriada do discurso do outro, e este sempre está atravessado por enunciações anteriores e posteriores, em um interminável fio dialógico, que atravessa outros discursos, constituindo-se, assim, como princípio da interação. Bakhtin afirma que:

A linguagem só vive na comunicação dialógica daqueles que a usam. É precisamente essa comunicação dialógica que constitui o verdadeiro campo da vida da linguagem. Toda linguagem, seja qual for o seu campo de emprego (linguagem cotidiana, a prática, a científica, a artística, etc.), está impregnada de relações dialógicas (BAKHTIN, 2013, p. 183).

Na concepção bakhtiniana, esse outro, interlocutor, não é necessariamente empírico, real, e pode variar de acordo com a interação social, devendo-se considerar, portanto, as condições sócio-históricas dos sujeitos, visto que são estas que determinam a criação ideológica do grupo social e da época. O dialogismo, então, é estabelecido pelo contexto imediato da enunciação, mas também pelo contexto cultural da sociedade em que os sujeitos estão inseridos. Ao apontar para esse contexto mais amplo, o autor convoca a história e o conhecimento socializado, ideológico, para produzir sentidos, ainda que não sejam explícitos na situação de interação esses elementos externos ao enunciado.

Em outras palavras, essa referência ao dialogismo de Bakhtin compreende-se por meio das várias construções enunciativas, saindo da imanência das frases, das estruturas morfossintáticas, para observar a trama que marca reações e/ou posicionamentos, que correspondem a respostas a outros discursos, os quais, conseqüentemente, causarão outras reações em outros discursos.

Por outro lado, há também o diálogo entre os discursos. Para Bakhtin, em toda enunciação há um dialogismo entre o que foi dito, o discurso do "outro" e o que se torna o discurso do "eu". Logo, mesmo monológico, o enunciado ainda é um diálogo que pressupõe um destinatário, presume a aceitação do interlocutor, e a existência de enunciados anteriores, ou seja, uma memória com os quais se relaciona. As palavras ou, conforme Bakhtin (1997), as vozes dos outros, ao serem apropriadas, se apagam e se transformam em próprias, um entrelaçamento de vozes sincronizadas em um mesmo discurso. Portanto, essas múltiplas vozes, polifônicas, configuram uma heterogeneidade discursiva, que ecoa vários discursos sem que nenhum seja dominante.

Nesse princípio, compreende-se por polifonia as diversas vozes que se expressam em um mesmo enunciado, corroborando ou debatendo, refletindo ou refratando (Bakhtin, 1995), ressonâncias ideológicas, históricas e socioculturais. Assim, o sujeito, ao enunciar, está sempre atravessado pela coletividade, cujas vozes ecoam no seu dizer.

Os estudos de Bakhtin teorizam que as construções ou bases discursivas em que os enunciados se combinam são mais importantes que a natureza das palavras empregadas. É nessa polifonia que o sujeito produz diferentes sentidos, entendendo-se que, ao se submeter a um sentido, o sujeito é remetido a memórias e circunstâncias que apontam que o sentido se relaciona não às palavras, mas às condições em que ele é produzido, independente de suas intenções.

Sob outro ponto de vista, para Orlandi (1999), compreender essa relação é entender a palavra em funcionamento, a língua fazendo sentido, as condições históricas e sociais constitutivas do sujeito.

Pêcheux (1995) postula que o sujeito ao ser atravessado pela ideologia e pelo inconsciente, deixa de constituir-se como origem ou fonte de seus enunciados, mas, devido à interpelação ou assujeitamento do indivíduo como sujeito ideológico, ele tem a impressão de que o que fala é original. Nessa concepção, o sujeito compõe seus enunciados pelos discursos de outros sujeitos, constituindo-se como sujeito de linguagem resultado da interação desses vários discursos e da relação com sociedade e com a ideologia. Segundo Orlandi (1999), o sujeito, ao produzir linguagem, também é reproduzido por ela, confiando ser a fonte exclusiva do próprio discurso, mas quando, na realidade, retoma sentidos preexistentes.

Na ótica da análise do discurso, o teórico francês afirma que isso ocorre em decorrência do que ele chama de esquecimentos números um e dois. No primeiro, de natureza inconsciente e ideológica, o sujeito tem a ilusão de criar seus enunciados, ou seja, considera-se a origem daquilo que enuncia. No segundo esquecimento, o sujeito tem a ilusão, pré-consciente, que ao enunciar, ele produz um único sentido ou significado para seu discurso. Malidier (2011) segue Pêcheux, ao expor que o sentido se constitui na formação discursiva à revelia do sujeito, que sob a dominação ideológica presente nos interdiscursos, deixa a impressão no sujeito que ele é dono de seu discurso e fonte de seu sentido.

Para Pêcheux (1995), todo discurso está inserido em uma formação ideológica, entendida como um conjunto de atitudes e representações determinadas pelas ideologias presentes na sociedade, que permite ao sujeito dizer sempre de um lugar marcado social, histórica e ideologicamente; por isso que os modos enunciativos, os discursos produzem sentidos conforme a posição que o sujeito vive ou ocupa nas esferas sociais em que está inserido.

Uma formação ideológica é composta por várias formações discursivas, que compreendem um conjunto de enunciados que se relacionam com outros enunciados de mesma base ou formação ideológica. Nas palavras de Pêcheux:

Chamaremos, então, formação discursiva aquilo que, em uma formação ideológica dada, isto é, a partir de uma posição dada em uma conjuntura dada, determinada pelo estado da luta de classes, determina o que pode e o que deve ser dito (articulado sob a forma de uma alocução, de um sermão, de um panfleto, de uma exposição, de um programa, etc.) (PÊCHEUX, 1995, p. 160).

O autor afirma que os discursos produzem sentidos em dependência às formações discursivas em que são inseridos, reproduzindo na linguagem as formações ideológicas que o interpelam em sujeito discursivo. Conforme Brandão (2004), a formação discursiva é que permite ao sujeito concordar ou não com o sentido dos discursos, a partir da formação ideológica a que está filiado.

Em uma perspectiva histórica e material, a formação discursiva representa o que pode e deve ser dito em relação aos outros discursos, provenientes de outras formações discursivas, sendo possível assim concordar ou confrontar os sentidos que circulam entre as formações discursivas, que representam nas enunciações as formações ideológicas. Nesse viés, Orlandi (1999) conclui que não existe começo

ou final para o discurso, pois ele sempre estará relacionado a outros discursos ditos, hipotéticos ou que ainda serão ditos.

Na perspectiva da Análise do Discurso, a linguagem é uma ação social e deve ser compreendida relacionando-a ao contexto histórico e ideológico, tanto dos sujeitos que a produzem, quanto dos que a interpretam, visto que seus sentidos são histórico-sociais (ORLANDI, 1999). Amparada em Pêcheux (2011), a autora corrobora a ideia de que os enunciados não têm apenas um sentido literal, pois “os sentidos resultam de relações: um discurso aponta para outros que o sustentam, assim como para dizeres futuros” (ORLANDI, 1999, p.39).

O sentido, enquanto efeito, nunca é o sentido de uma palavra/enunciado, não está fixado ao significante, não é decodificação. Ele é concebido em determinadas condições que se materializam na língua, no modo como se diz, relacionando-se com um conjunto de já-ditos, o interdiscurso, que pode ser definido como discursos reproduzidos a partir de outros discursos já existentes, realizados anteriormente em outro tempo e espaço; “ele é constituído de todo dizer já-dito. Ele é o saber, a memória discursiva. [...] Para que uma palavra tenha sentido é preciso que ela já faça sentido” (ORLANDI, 2006, p. 18). Assim, o sentido é determinado pelas ideologias presentes no contexto sócio-histórico em que estas palavras são reproduzidas. Conforme Pêcheux:

As palavras, expressões, proposições etc. mudam de sentido segundo as posições sustentadas por aqueles que as empregam, o que quer dizer que elas adquirem seu sentido em referência a essas posições, isto é em relação às formações ideológicas [...] nas quais essas posições se inscrevem (PÊCHEUX, 1995, p. 160).

A língua, como mediadora das práticas sociais, confere ao sujeito a capacidade de modificar, criar, interagir e refletir sobre o seu meio social. O empenho do sujeito de linguagem nas práticas sociais pode ser analisado pelo nível de compreensão dos contextos de produção e das intenções sociais dos enunciados em práticas discursivas específicas, assim como pela atuação na elaboração desses textos. Nas palavras de Orlandi (1999) a linguagem faz sentido, pois se relaciona com a história e, mais que interpretar um enunciado, faz-se necessário compreender como a língua produz sentidos, envolvendo nessa compreensão os limites e mecanismos como parte do processo de significação. Portanto, de acordo com a autora, ao interpretar o sujeito já se prende a um sentido, diferente de

compreender o enunciado, que expõe os processos de significação presentes nos discursos e permite cingir outros sentidos nesse discurso.

Não se pode, assim, dissociar a escrita da história de um lugar de produção socioeconômico, político e cultural. Esses conceitos são importantes para a temática do presente trabalho e, de certa forma, reforçam as palavras do linguista britânico David Crystal, ao afirmar que:

Quando uma língua se espalha, ela muda. O simples fato de que partes do mundo diferem tanto umas das outras, física e culturalmente, significa que os falantes têm inúmeras oportunidades de adaptar a língua, para satisfazer suas necessidades de comunicação e adquirir novas identidades. A parte principal da adaptação será no vocabulário – não apenas novas palavras, mas novos significados para as palavras, e novas expressões idiomáticas (CRYSTAL, 2005, p.36).

Em decorrência desta pesquisa é possível antecipar que não somente as palavras e textos adquirem novos significados, mas novas práticas discursivas têm surgido, direcionando e condicionando práticas sociais de sujeitos em interação.

As interações pelo *WhatsApp*, analisadas pela ótica de Bakhtin e também pelo viés da análise do discurso em Pêcheux, tratam da linguagem enquanto processo dialógico, como fios dialógicos que se constituem em materialidades, ou seja, discursos, no sentido de efeitos de sentido (Pêcheux) amparados na polifonia. Nessas interações observam-se textos que, ao produzirem discursos, produzem efeitos de sentidos a esses discursos.

Neste estudo, a concepção de texto e discurso adotada segue Orlandi, para quem a definição de texto é pragmática, concebendo-o como unidade complexa de significação, que se constitui no processo de interação e considera as condições de sua produção. Segundo a autora,

A relação entre o discurso e o texto é a que existe entre o objeto teórico e o da análise. Por exemplo, na gramática transformacional, é a relação que existe entre a competência (objeto teórico, objeto de descrição) e a frase (unidade de análise); em Saussure, entre o sistema (a língua) e o signo. Na análise de discurso, o objeto teórico é o discurso e o objeto empírico (analítico) é o texto (ORLANDI, 2012, p. 28).

Assim, este estudo considera como objeto teórico os discursos veiculados nas interações via *WhatsApp*, que podem ser observados a partir das conversas, consideradas textos.

2.2 LETRAMENTO E GÊNEROS DISCURSIVOS NO AMBIENTE DIGITAL

Definir letramento é algo complexo e amplo, pesquisado por muitos teóricos há décadas. Conforme Magda Soares:

[...] as dificuldades e impossibilidades devem-se ao fato de que o letramento cobre uma vasta gama de conhecimentos, habilidades, capacidades, valores, usos e funções sociais; o conceito de letramento envolve, portanto, sutilezas e complexidades difíceis de serem contempladas em uma única definição (SOARES, 2002b, p. 65).

Para Soares (2002a), a noção de letramento envolve mais que saber ler e escrever, dominar a leitura e a escrita; o sujeito precisa saber fazer uso dessas habilidades, incorporando-as ao seu viver, transformando sua condição de cidadão e ser social como consequência do domínio dessas práticas.

No mesmo viés, Kleiman (1995) afirma que letramento é um conjunto de práticas sociais que utilizam a escrita, tanto como sistema simbólico, quanto como tecnologia, com objetivos específicos e em contextos específicos. Segundo a autora, o termo se opõe à noção de alfabetização devido esta se restringir ao uso da escrita apenas como competência individual, um processo de aquisição do alfabeto ou do código escrito, enquanto que o letramento tem significado mais amplo e complexo, em que saber ler e escrever deve responder às exigências que uma nova realidade social faz continuamente; a leitura e a escrita precisam ser significativas.

O conceito de letramento para designar as práticas sociais de lecto-escrita já existia antes do surgimento do computador, porém, pelo próprio argumento de prática social, modificam-se os conceitos conforme o meio social muda. Com as inovações tecnológicas permeando cada vez mais a sociedade, as relações e, conseqüentemente, a comunicação, os usos da linguagem também se alteraram, ampliando suas práticas e exigindo sujeitos sociais com habilidades mais avançadas de letramento (ROJO, MOURA, 2012).

A ideia de letramentos ou multiletramentos se consolida a partir do uso da leitura e da escrita em inúmeros contextos e em múltiplas formas, devido às mais numerosas e complexas demandas sociais. Na concepção de Rojo (2009),

O termo letramento busca recobrir os usos e práticas sociais de linguagem que envolvem a escrita de uma ou de outra maneira, sejam eles valorizados ou não valorizados, locais ou globais, recobrindo contextos sociais (família,

igreja, trabalho, mídias, escola etc), numa perspectiva sociológica, antropológica e sociocultural (ROJO, 2009, p.98).

Com base nesse pensamento é que a autora (2009), amparada por Street (2003)², nomeia como multiletramentos esses diferentes manuseios das materialidades linguísticas e suas diversas práticas sociais. O conceito que se forma, então, sobre o letramento, é que não existe um tipo apenas, logo, eles podem ser definidos com relação aos sistemas sígnicos empregados, às tecnologias e materiais utilizados e aos variados contextos sociais de produção, circulação e recepção de um gênero particular.

As práticas discursivas sob multiletramentos condizem aos textos verbais interligados a outras materialidades significantes, como ao som, à imagem ou a movimentos, surgindo então termos como multimodalidade ou multissemiotividade textual³. São sistemas que se combinam para construir significados a partir de tendências contemporâneas de multiculturalismo e multilinguismo, em que a sociedade, globalizada, credita à evolução tecnológica a necessidade de uma “gramática funcional mais flexível e aberta” que auxilie os sujeitos de linguagem “a descrever as diferenças linguísticas (cultural, subcultural, regional/nacional, técnica, etc.)” e a manejar com “os canais multimodais de significação agora tão importantes para a comunicação” (ROJO; MOURA 2012, p.13-14).

O próprio termo multi- é consequência dessas habilidades discursivas observadas no âmbito digital, o qual amplia os modos de representação da linguagem em si na veiculação de discursos nas mídias digitais, compreendendo-as, assim, como um conjunto de ciberespaços⁴ em que circulam diversos discursos.

Os multiletramentos trazem mudanças consideráveis, tanto no que se refere à diversidade linguística e cultural, visto que em um mundo interconectado, as diferenças necessitam ser respeitadas, consideradas ou negociadas, quanto ao primordial papel da linguagem no trabalho com as novas tecnologias.

De acordo com Rojo e Moura (2012):

² STREET, B. V. *What's "new" in New Literacy Studies? Critical Approaches to Literacy in Theory and Practice. Current Issues in Comparative Education*, Vol. 5 (2): 77-91. Columbia: Teachers College, Columbia University, 2003.

³ É esse sentido dado por Rojo (2009) ao termo semiose, incluindo termos derivados, como multissemioses ou semióticos, que será utilizado neste estudo.

⁴ A definição de ciberespaço será dada na sessão 3 desta pesquisa.

Diferentemente do conceito de letramento (múltiplos), que não faz senão apontar para a multiplicidade e variedade das práticas letradas, valorizadas ou não nas sociedades em geral, o conceito de multiletramentos – é bom enfatizar – aponta para dois tipos específicos e importantes de multiplicidade presentes em nossas sociedades, principalmente urbanas, na contemporaneidade: a multiplicidade cultural das populações e a multiplicidade semiótica de constituição dos textos por meio dos quais ela se informa e se comunica (ROJO, MOURA, 2012, p. 13).

Dentro desse conceito de multiplicidade semiótica, a autora classifica letramentos multissemióticos como práticas de leitura e escrita a partir de “um conjunto de signos de outras modalidades de linguagem” (2009, p. 106). As imagens e os áudios, por exemplo, são materialidades de recursos semióticos cada vez mais presentes nos discursos da vida contemporânea que, uma vez incorporados nas práticas discursivas, produzem sentidos sem recorrer à escrita⁵.

A internet, por estar cada vez mais presente na vida das pessoas, está modificando o modo como os sujeitos interagem entre si e na forma como buscam informações nas mais diversas áreas da vida social. A população está incorporando a tecnologia informática no seu cotidiano, seja no trabalho, na escola e até mesmo na rua. Essa crescente mobilidade de pessoas e informações representa iminente transformação das práticas sociais, que, por conseguinte, instauram novas práticas de letramento (MARCUSCHI, 2004a).

A partir dessas concepções, pode-se compreender a noção de letramento digital, conforme Soares:

Certo estado ou condição que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela, diferente do estado ou condição – do letramento – dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel (SOARES, 2002a, p. 151).

Para Xavier (2002), o letramento digital implica em situações comunicativas que não se justificariam sem as condições tecnológicas atuais. Ele utiliza o termo plasticidade (2013) para apontar como a língua se molda à finalidade comunicativa daqueles que a utilizam, caracterizando seu ajuste às mais variadas situações de interação.

Com a utilização cada vez mais frequente de ferramentas tecnológicas no cotidiano da sociedade, como caixa eletrônico, cartão magnético, *smartphones*, *tablets*, as pessoas são constrangidas a dominar informações, comportamentos e

⁵ Para aprofundamento sobre esse assunto, ver Rojo (2009).

raciocínios específicos desse ambiente virtual. O advento da internet e das tecnologias amplia as noções de letramentos ao mobilizar recursos multimidiáticos e multissemióticos nas práticas de leitura e de escrita. Nessa tendência, Xavier (2002) aponta que ser letrado digitalmente envolve práticas de leitura e de escrita diferentes dos modos inveterados de letramento e alfabetização, pois atualmente essas ações são adaptadas à tela do computador ou ao *touchscreen* do celular. Para o autor, esse é um processo de condensação de tipos de letramentos, o alfabético e o digital, em que o alfabético torna-se a base para que se apreenda o letramento digital.

Em um mundo cada vez mais tecnológico, observa-se, dia após dia, a supremacia de um discurso segundo o qual o domínio do letramento digital justifica-se como uma necessidade social, educacional e, por que não, de sobrevivência. Social, pois as relações interpessoais (de caráter econômico, comercial, de amizade, entre outros) são cada vez mais recorrentes no ambiente digital. Educacional, visto que o dueto ensino/aprendizagem deixa de limitar-se a um ambiente físico para acontecer no tempo e no espaço que aluno e instituição dispuserem, assim como o acesso quase ilimitado à informação, ao conhecimento, induzindo o internauta a construir seu arcabouço informativo. Por último, de sobrevivência, já que acesso a bancos, monitoramento eletrônico nas ruas ou banco de dados de empresas, os quais gerenciam e muitas vezes administram as entidades, citando alguns exemplos, estão incorporados na sociedade contemporânea como facilitadores que a modernidade cibernética criou.

Dentro dessa perspectiva de letramento digital, Lévy (1996) observa que, na interação virtual, “toda leitura tornou-se um ato de escrita” (LÉVY, 1996, p. 46). Com efeito, o sujeito torna-se leitor e escritor, um coautor, pois, em decorrência da leitura em tela, ele vai construindo ou reconstruindo outros textos, conforme as necessidades do momento, transformando tanto a linguagem quanto a produção textual. Para Crystal (2012), todo esse desenvolvimento técnico-digital modificou a relação do homem com a linguagem, mas não modificou seu objetivo principal, a saber: a existência da linguagem para a comunicação entre as pessoas.

O acesso a diversas informações, a realização de diferentes tarefas e interações concomitantemente, geralmente escritas, em sincronia, ocorre no ambiental digital por meio de hipertextos, denominação que Chartier (1999) define como processo de leitura/escrita não linear e sem hierarquia, que possibilita acessar outros textos instantaneamente e de forma ilimitada.

A organização do hipertexto difere do texto escrito tradicional, como o livro impresso. Nesse formato digital, as informações são organizadas como se estivessem em um banco de dados, permitindo que o usuário selecione ou visualize informações conforme a relevância do tema ou da leitura. Sendo o hipertexto “uma rede de múltiplos segmentos textuais conectados, mas não necessariamente por ligações lineares” (MARCUSCHI, 2004b, p. 83), através de links ou nós (LÉVY, 1996), textos são interligados a outros textos (ou palavra, ou fragmento de informação, explicação, etc.), possibilitando ao leitor escolher seu próprio caminho de leitura, ou links (que não são, necessariamente, iguais aos de outro leitor do mesmo hipertexto), construindo sentidos coerentes para alcançar uma leitura significativa quanto ao assunto buscado.

Na escrita, textos são transformados, de verbal a não verbal ou vice e versa, muitas vezes a partir de textos pré-existentes. Neologismos, abreviações, *emoticons*, além de sons e imagens, formam o conjunto de signos utilizados para abreviar o tempo e condensar o espaço, proporcionando mais rapidez na produção de textos e semelhança com a fala, espontânea, sem que se perca o sentido da comunicação. “Os usuários da língua na web transferem para a forma a liberdade de expressão que gozam no conteúdo” (XAVIER, 2013, p.81). Dentre alguns exemplos pode citar: as marcas da oralidade, os *emoticons*, os sinais gráficos, letra em caixa alta, prolongamento de letras, entre outros.

Freitas e Costa (2006) afirmam que na internet leitura e escrita são concomitantes, pois do mesmo modo que o leitor escolhe os caminhos da leitura no hipertexto, ele constrói ou escreve textos conforme as escolhas que vai fazendo e que considera relevantes. Por isso, diferente do livro impresso, a leitura e a escrita em tela envolvem ação e interação, um agente ativo.

Em *O que é o Virtual?* (1996), Lévy aponta que o texto virtual é móvel, caleidoscópico, que mostra suas diversas faces, gira, volve e revolve ao arbítrio do leitor/escritor. Esse sujeito navegador, ao escolher quais percursos irá seguir, é quem determina a organização final do hipertexto, modificando, acrescentando ou retirando os nós que conectam um texto a outro, assim:

Todo aquele que participa da estruturação do hipertexto, do traçado pontilhado das possíveis dobras do sentido, já é um leitor. Simetricamente, quem atualiza um percurso ou manifesta este ou aquele aspecto da reserva documental contribui para a redação, conclui momentaneamente uma escrita interminável (LÉVY, 1996, p. 46).

Essa competência em manusear materialidades significantes demonstra novas práticas sociais ou formas de ação do uso da linguagem pela linguagem. Na esteira do letramento digital, surgem também diferentes feitos de discurso que, como práticas de enunciação, conforme Bakhtin (1997), indicam que existem formas linguísticas, ou seja, gêneros discursivos correspondentes a cada modo de uso da linguagem.

As ações humanas estão relacionadas à linguagem que se efetivam através de gêneros. O homem se engaja em diversas práticas sociais através da linguagem que, em uma esfera social, constituem-se em enunciados encontrados em diversas situações de comunicação, variando, assim, os gêneros também. Para agir nas diferentes situações sociocomunicativas, o sujeito, além de saber ler ou escrever, precisa interagir com seu meio, compreendendo o que lê e quais gêneros realizam essas práticas enunciativas. Nesse pensamento, é impossível ocorrer comunicação sem que essa seja realizada por um texto, que por sua vez sempre estará ligado a um gênero.

A palavra gênero tem origem no latim *genus/generis*, que significa família ou espécie. Para Bakhtin (1997, p. 279), os gêneros são “tipos relativamente estáveis de enunciados, que se materializam na língua oral e escrita”. Relativos porque as práticas sociais podem tanto preservar esses enunciados, quanto contribuir para a transformação e descaracterização de gêneros. Eles não são estanques, mas modos de verbalização de ações sociais, situados em instâncias discursivas específicas (familiar, jurídica, profissional, etc.), por isso sua distinção é mais funcional que linguística e estrutural e por isso, também, são variados, heterogêneos. Para o teórico russo, o gênero é uma forma de organizar as práticas de letramentos, seja por ideias, meios e/ou recursos expressivos, garantindo a comunicabilidade, pois, segundo Bakhtin (1997), é o gênero que norteia o uso da linguagem em determinada situação e vai sendo modificado conforme a dinâmica cultural em que está inserido; eles estão presentes em todas as atividades humanas (BAKHTIN, 1997).

Os gêneros discursivos têm por objetivo categorizar, identificar e ordenar o discurso dentro do âmbito da linguagem. Marcuschi considera que os gêneros “são formações interativas, multimodalizadas e flexíveis de organização social e de produção de sentidos” (MARCUSCHI, 2006, p. 25). Da mesma forma, Araújo define os gêneros do discurso como “práticas de linguagem originadas dentro de um

determinado domínio discursivo⁶, cuja materialização linguística não se dá por uma questão de formalização, mas por uma necessidade sócio-interativa e, por isso, organizada” (ARAÚJO, 2003, p.23).

De acordo com os postulados de Bakhtin (1997), quando o sujeito adota um gênero discursivo, o faz segundo a situação comunicativa. Essa adoção é determinada conforme o aspecto da esfera discursiva dada, pelos eixos temáticos e pela situação concreta da comunicação discursiva do enunciador. Portanto, todo enunciado elaborado pelo falante ou escritor é alicerçado em uma forma padrão de estruturação, em um gênero, relativamente estável, pois a língua, enquanto discurso, sempre se ajusta à forma da enunciação. Conforme Bakhtin (1997), o sujeito dispõe de uma ampla coletânea de gêneros discursivos, orais e escritos, que é apreendida quase como a língua materna, as quais os usuários de linguagem fazem uso livremente, antes do estudo teórico da gramática.

Considerando-se as inúmeras relações sociais existentes e a imensa variedade dos gêneros discursivos, Bakhtin (1997) os divide em duas vertentes: os gêneros primários e os gêneros secundários. Os primeiros constituem-se naqueles de uso cotidiano, espontâneo da linguagem, como os que surgem a partir de conversações informais. Já o gênero secundário circunscreve-se a eventos mais formalizados, sobretudo pela escrita, como o romance, o teatro, o discurso científico, entre outros. Partindo da premissa de que os enunciados se organizam em torno das esferas da atividade humana, o autor observa que três elementos são intrínsecos à realização dos enunciados: o estilo, o conteúdo temático e a estrutura composicional. O estilo se refere à “seleção operada nos recursos da língua – recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais” (BAKHTIN, 1997, p. 279). A estrutura composicional alude à própria forma de apresentação e organização do gênero e à sua estruturação, as formas típicas dos gêneros discursivos. Por fim, o conteúdo temático é responsável pelos efeitos de sentido construídos ao longo do texto, ou

⁶ “Usamos a expressão domínio discursivo para designar uma esfera ou instância de produção discursiva ou de atividade humana. Esses domínios não são textos nem discursos, mas propiciam o surgimento de discursos bastante específicos. Do ponto de vista dos domínios, falamos em discurso jurídico, discurso jornalístico, discurso religioso etc.. já que as atividades jurídica, jornalística ou religiosa não abrangem um gênero em particular, mas dão origem a vários deles. Constituem práticas discursivas dentro das quais podemos identificar um conjunto de gêneros textuais que, às vezes, lhe são próprios (em certos casos exclusivos) como práticas ou rotinas comunicativas institucionalizadas” (Marcuschi, 2008, p. 23).

seja, temas ou assuntos possíveis de serem abordados nos enunciados de um dado gênero.

Devido às mais variadas situações comunicativas e variados gêneros discursivos, o sujeito precisa fazer escolhas, dependendo da situação. A preferência por um gênero distinto, com suas características estilística, temática e composicional, é estabelecida por alguns propósitos, com os objetivos e necessidades específicos de cada acontecimento comunicativo: especificidade de uma dada esfera da comunicação verbal da qual o gênero está sendo apropriado; as características dos interlocutores da situação comunicativa e a intenção do locutor ou escritor. Por isso, Bakhtin teoriza sobre a relativa estabilidade dos gêneros, já que a cada novo momento histórico, social, surgem novos gêneros discursivos.

Didaticamente, podem-se separar os gêneros conforme suas características funcionais, por tipos ou categorias, os quais condicionam as produções textuais a sequências tipológicas nomeadas como: narração, argumentação, exposição, descrição e injunção.

Gênero e tipo não são dicotômicos, mas complementares. Todo texto é realização de um gênero e todo gênero realiza-se em uma sequência tipológica heterogênea (narrativa, argumentativa, descritiva, etc.). Segundo Marcuschi, “os critérios para distinguir os tipos textuais seriam linguísticos e estruturais, de modo que os gêneros são designações sociorretóricas e os tipos são designações teóricas” (MARCUSCHI, 2008, p. 159).

Com o mundo contemporâneo exigindo cada vez mais seres interconectados, os gêneros discursivos, enquanto práticas sociais, se modificam e se ampliam consoante os novos contextos sociais e históricos de circulação, favorecendo ao desenvolvimento de novas formas de comunicação, seja através da escrita ou de diversos outros recursos que emergem e se transmutam constantemente nesse universo virtual. Por isso, as variedades dos gêneros são infinitas.

Na contemporaneidade, os gêneros digitais surgem dessas novas situações de interação verbal e social, proporcionadas pelo ambiente cibernético, por isso recebe de Marcuschi (2008, p. 198) a denominação de gêneros emergentes e são embasados mais em sua função do que na sua forma de apresentação.

Para Xavier (2000), assim como a escrita fez emergir gêneros que não existiam antes dela, sem negá-los, anulá-los ou substituí-los, mas absorvendo-os ou transmutando-os, as novas tecnologias digitais fazem emergir gêneros híbridos, ou

seja, gêneros primários e secundários que se reúnem em um mesmo suporte, resultando em uma terceira classificação, sob a ótica bakhtiniana, denominada gênero terciário do discurso. O autor explica que nos discursos eletrônicos, ocorre uma reconfiguração das formas da escrita institucionalizada (organização textual, frasal, convencionalização de sinais de pontuação), o superposicionamento das materialidades semióticas, visto que elas imprimem mais dinamicidade ao texto, pois os interagentes virtuais dispõem de mais de uma linguagem para construir sentidos, e a ressignificação das funções sociais e comunicativas dos gêneros primários e secundários, pois ao mesclar as duas classificações de gênero em um novo espaço de enunciação, faculta ao internauta formatações baseadas em outros gêneros, desenvolvendo-os, complexificando-os ou flexibilizando-os, diferenciando-se axialmente dos gêneros os quais procedem.

Na definição de Marcuschi, “o gênero digital é todo aparato textual em que é possível, eletronicamente, utilizar-se da escrita de forma interativa ou dinamizada” (MARCUSCHI, 2004a, p.33), logo, têm o ofício de meio comunicativo através do qual os usuários da rede interagem e promovem a transferência de conteúdos informativos, a partir de diferentes semioses, desde a postagem e compartilhamento de fotos e vídeos até o armazenamento diversificado de informações escritas. Para Araújo e Neto (2009), os gêneros digitais, partindo de sua historicidade, são novos, acontecimentos únicos em um mesmo ambiente, o digital, produzidos para esse espaço específico e cujas características de produção, função e recepção são próprias da internet.

Por isso, é importante destacar que os gêneros digitais não dependem somente de seus aspectos estruturais e linguísticos para serem identificados, pois nesse universo o suporte ou ambiente onde os textos são apresentados podem determiná-lo (MARCUSCHI, 2002). Por suporte, Marcuschi define um local, físico ou virtual, com uma apresentação ou formato específico que serve para embasar ou fixar o gênero materializado em texto. Assim, o suporte é que marca a diferença entre os gêneros no ambiente virtual (assim como no ambiente físico). A organização textual de um anúncio publicitário (forma e conteúdo), por exemplo, é semelhante em uma revista, porém, essa revista pode ser material, palpável, ou eletrônica, virtual, tendo como suporte a tela do computador ou um *software*.

Os gêneros digitais permitem, pelo seu formato multimodal, o trabalho dos aspectos orais e escritos da língua, recorrendo às marcas linguísticas determinadas

pelas situações de enunciação que produzam significações e temas relevantes no discurso. A interação sincrônica, simultânea, também é um recurso dos gêneros digitais.

Dentre os diferentes gêneros presentes no ambiente digital, o *chat* é um dos mais usuais. Enquanto gênero emergente, Araújo (2003) postula, com base em Bakhtin, que o *chat* deriva do diálogo cotidiano, da conversa, cujas marcas textuais são formatadas para outro domínio discursivo. Na concepção de Lemos, *chat* é definido como “troca de mensagens escritas a distância como um diálogo em tempo real” (LEMOS, 2016, p. 02), enquanto para Marcuschi corresponde a “ambientes em salas de bate-papo entre várias pessoas simultaneamente ou em ambiente reservado” (MARCUSCHI, 2004a, p. 27). Esse gênero ocorre porque o sujeito reconhece e reproduz essa prática social, fazendo sentido para o internauta. A apreensão desse gênero discursivo específico possibilita realizar uma comunicação apropriada e participativa, que além do conhecimento da língua enquanto código, trabalha a língua dentro de seu uso real, comunicativo e interativo.

Consoante ao pensamento de Bakhtin, que classifica as conversas informais como gêneros primários por serem de uso cotidiano e a linguagem, empregada de modo espontâneo, as interações ocorridas através do *WhatsApp* são uma conversa, em que a escrita é determinada pelo espaço do suporte tecnológico e pelo tempo de uma interação presencial. Para Araújo (2003), é um novo formato de diálogo cotidiano, pois o transmuta de sua esfera de origem para a esfera cibernética.

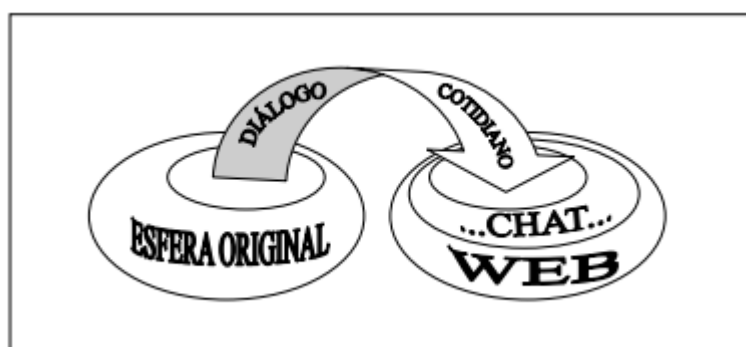


Figura 01: Transmutação do diálogo cotidiano para a esfera eletrônica
Fonte: Araújo, 2003.

Conforme o autor, a web é um domínio discursivo eletrônico que, conseqüentemente, origina gêneros a fim de organizar a comunicação realizada ali, sendo um deles o *chat*. A seta apontada somente para um lado indica, conforme

Araújo, que as marcas do gênero diálogo, ou da esfera original, são convertidas para o novo meio de interação, a web, fazendo assimilação do gênero real para o gênero digital, reinterpreta-o. No entanto, percebe-se que, apesar de parecer o mesmo texto ou gênero, sua funcionalidade seguirá diferentes convenções significativas, a depender de seus objetivos e das redes sociais em que será utilizado, como por exemplo, um diálogo pelo *WhatsApp* ou um bate-papo pelo *Snapchat*⁷.

O *WhatsApp* é um *software* de comunicação e, enquanto suporte de textos, é lugar onde os gêneros são colocados para circular e que exerce influência sobre esses gêneros. Pode-se observar que as mensagens são apresentadas na formatação e delimitação do aplicativo, embora não as determine. Apesar de o *chat* ser o principal gênero discursivo nesse *software* móvel, outros gêneros circulam nesse tipo de portador de textos (MARCUSCHI, 2003b), variando apenas o modo como o suporte textual apresenta sua formatação.

Os usuários do aplicativo fazem da imbricação entre oralidade e escrita uma marca regular ao usar da informalidade, das abreviações, das repetições de letras, do uso de pontuação com características diferenciadas, das imagens, do uso de *emoticons*. Nas conversas realizadas a partir desse aplicativo, todos esses recursos tornam-se multimodais e são amplamente utilizados pelos sujeitos na construção de sentidos, visto que não é possível observar os gestos ou as expressões faciais dos usuários, o ambiente da interação, entre outros variados recursos que assessoram na assimilação da mensagem. Por isso, os interagentes desenvolvem meios para que essas informações sejam captadas pelos participantes, como, por exemplo, fotografar o ambiente onde se encontra e enviar em tempo real. O uso desse recurso, além de vídeos e áudios, é relativamente grande se compararmos ao recurso da escrita.

Xavier assegura que toda essa manipulação da escrita “possibilita mais velocidade na produção do texto e proximidade com a espontaneidade da fala sem que haja perdas do sentido a ser comunicado” (XAVIER, 2013, p. 107).

Diante do exposto, observa-se que investigar a interação e a produção de sentidos a partir dos discursos produzidos e veiculados por recursos midiáticos e tecnológicos, em especial pelo *WhatsApp*, pode iluminar questões sobre práticas

⁷ Rede social para *smartphones* em que todas as postagens são apagadas (conforme o tempo estipulado pelo usuário do aplicativo) após serem visualizadas, dificultando a cópia ou reprodução das mensagens (textos, fotos, vídeos), principalmente aquelas consideradas comprometedoras ou constrangedoras, como por exemplo, fotos íntimas.

sociais e os estudos da linguagem, concebendo-o não mais como suporte, mas como um espaço em que circula uma construção discursiva que não se vive mais sem a tecnologia, não podendo, conseqüentemente, ser visto, apenas, como algo neutro, benéfico e natural.

3. O AMBIENTE DIGITAL COMO MUNDO DA INFORMAÇÃO

No mundo moderno e informatizado, as distâncias foram encurtadas e o tempo tornou-se um termo relativo. A virtualização da vida possibilitou que o tempo e o espaço se moldassem à necessidade do sujeito, exigindo cada vez mais que a realidade, esta limitada pelas convenções sociais, espere o fluir incansável da era digital.

Lévy (1999) indica quatro pontos que registram “as novas potencialidades abertas pela interconexão geral e pela digitalização da informação” (p. 248): O primeiro faz alusão ao “fim do monopólio da expressão pública” (p. 248), pois o autor constata que qualquer sujeito pode gerar, desenvolver, divulgar pensamentos ou ideias, a baixo ou nenhum custo, dentro do espaço virtual. O segundo ponto condiz à “crescente variedade dos modos de expressão” (p. 248), visto que as práticas discursivas no ambiente digital são diversificadas e a linguagem está cada vez mais associada a outras materialidades significantes, como à imagem, ao vídeo; novas formas de interação são criadas e replicadas, produzindo diferentes efeitos de sentidos. O terceiro ponto refere-se à “disponibilidade progressiva de instrumentos de filtragem e de navegação no dilúvio informacional” (p. 248), já que não existe uma autoridade central para legitimar as informações disponíveis na internet e a veracidade das informações disponíveis nesse meio digital provém das pessoas e/ou das instituições que veiculam as informações; logo, depende do usuário, leitor, navegador desses ciberespaços, embasado em sua cultura social e educacional, na sua história, selecionar e filtrar o que lhe é pertinente. Por último, Lévy faz consideração ao “desenvolvimento das comunidades virtuais e dos contatos interpessoais a distância por afinidade” (p. 248), pois o espaço virtual permite que as pessoas se agreguem por interesses comuns, favorecendo a formação de comunidades que independem do tempo e de distâncias geográficas. A comunicação ocorre entre pessoas que se interessam por temas específicos, sendo o acesso à informação menos importante que a noção de comunidade, já que “as comunidades ajudam seus membros a aprender o que querem saber” (LÉVY, 1999, p.253).

Essas chamadas potencialidades tornam-se possíveis quando os sujeitos conseguem interagir através de distintas materialidades, consoante ao ambiente digital. Para Squarisi, “ninguém é obrigado a entrar na onda das mídias eletrônicas.

Mas, se entrar, tem de dançar conforme a música” (SQUARISI, 2014, p. 37). Nesse sentido, aqueles que não conseguem acompanhar ou interagir conforme o “compêndio” cibernético, ou que não têm acesso à internet ou a dispositivos como computadores, celulares, tablets, podem se considerar um excluído digital (CASTELLS, 2002).

Assim, essa visão de informação, comprometida com uma visão restritiva do conhecimento, bem como a noção de comunidade virtual como espaço de interação e produção de sentidos, prevalece nos discursos digitais como verdades, produzindo comportamentos e valores na/para a sociedade.

Na sequência, os autores Pierre Lévy (1996, 1998a, 1998b e 1999) e André Lemos (2012, 2015) trazem à baila termos como cibercultura e ciberespaço, explicando como o ambiente virtual pode ser ilimitado, atraente e contagiante.

Esta seção será iniciada pela apresentação do surgimento e desenvolvimento da internet, resultando na cibercultura. Após, o aplicativo *WhatsApp* será explicitado, demonstrando como esse meio de interação social tornou-se popular e explicando seus mecanismos de funcionamento e alcance. Como finalização da sessão 3, serão problematizadas as construções discursivas que expõem o ambiente digital como algo natural, neutro e benéfico para a sociedade contemporânea.

3.1 CIBERCULTURA

O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação, as TIC, proporciona contato rápido com a informação, além de possibilitar a interação com o outro a qualquer momento e de qualquer lugar (que possua conexão com a internet, fixa ou móvel).

As TIC iniciaram ainda no século XIX, por meio de artefatos eletroeletrônicos como o telégrafo, o rádio, o telefone. O lançamento do primeiro satélite de comunicação, o Telstar, revolucionou a forma de ver o mundo e instaurou um espaço de informação que cobriria todo o planeta. A partir de 1975, com a fusão das telecomunicações analógicas à informática e o surgimento das tecnologias de base microeletrônicas, diversas formatações de mensagens passam a ser veiculadas a partir de um mesmo suporte, o computador.

André Lemos ressalta as explicações de Breton (1990⁸ *apud* LEMOS, 2015) quanto ao advento da tecnologia do computador. Breton destaca três condições históricas: a técnica, a social e a ideológica. Na primeira condição histórica, com base na cibernética e na junção da matemática às tecnologias analógicas, entre 1940 e 1960, a informática é tida como ciência de produção, organização, armazenamento e distribuição automática da informação; nela se unem o conhecimento da natureza ao modo de funcionamento da sociedade moderna. A linguagem digital automatiza a informação e o mundo moderno com a influência da cibernética sobre princípios e inovações estratégicas. Breton entende esse período como metafísico da informática, pois as máquinas cibernéticas tentam imitar o cérebro humano.

Entre 1960 e 1970, pode-se observar um segundo momento nesse processo de automatização, quando surgem os minicomputadores, centralizando sistemas ligados às universidades e pesquisa militar, ressaltando, além da automatização da informação, os processos em que são transmitidas. Nesse período, a perspectiva de interação homem/computador inicia-se com o surgimento do *mouse*, de processadores de texto e outros *softwares*, intencionando ajudar no armazenamento e indexação da informação. Também será nessa época, com o aparecimento dos microcomputadores (dispositivos de uso pessoal) e das redes telemáticas (o embrião da internet), que os pesquisadores perceberão o desafio de agrupar pessoas através da comunicação mediada por computadores. A ideia de comunidade virtual surgirá nessa fase.

O terceiro momento destacado pelo estudioso, a partir de 1970, é um movimento de contracultura, que buscava democratizar a informática, lutando contra a concentração e o domínio da informação, até então submetida a uma parcela científica, industrial, econômica e militar da sociedade. O barateamento dos computadores, sua diminuição em tamanho e o aumento de sua capacidade de armazenamento, muda o paradigma da informática enquanto advento técnico, agora para advento sociocultural, reforçando ideologias de modernidade, progresso e desenvolvimento social, transformando as máquinas informatizadas, de equipamentos para calcular e ordenar, em dispositivos sociais de convívio, em uma posição de apoderamento simbólico, pois “desvia ou prolonga os usos de maneira

⁸ BRETON, P. Une Histoire de L'Informatique. Paris: Seuil, 1990.

inesperada e desenvolve práticas sociais enraizadas no imaginário comum” (CHALAS; TORGUE, p. 116⁹ *apud* LEMOS, 2015, p. 104).

Visto que Breton parou nessa fase sua cronologia, André Lemos propõe um quarto momento, a partir da metade de 1980 até os dias atuais: a popularização do ciberespaço, como denomina o próprio autor, “é a fase do computador conectado (CC)” (LEMOS, 2015, p. 100). O sujeito não precisa mais ser um profissional da área para criar ou desenvolver programas e ferramentas de informática, bem como pode produzir, reproduzir, fomentar ou apropriar-se da informação no ambiente virtual. É uma ação cultural e social de conexão generalizada e de sacralização de um objeto técnico.

Considerada o maior sistema de comunicação desenvolvido pelo homem (Lévy, 1999), a internet nasceu nos Estados Unidos, em 1969, e pertencia ao Departamento de Defesa dos EUA. Foi desenvolvida no período da Guerra Fria com o nome de ARPANET (a palavra foi formada a partir das iniciais de *Advanced Research and Projects Agency Network*), no intuito de manter a comunicação entre as bases militares dos Estados Unidos, mesmo que o Pentágono sofresse um ataque nuclear.

Após o período de guerra, o ARPANET tornou-se obsoleto para os militares americanos. Assim, foi permitido o acesso aos cientistas e universidades, que foram sucessivamente transmitindo para outras universidades de outros países, até que, em meados de 1987, a rede deixa de ser restrita ao meio científico e passa a fazer parte dos lares. Inicia-se uma globalização feroz e sem limites e, com ela, o homem cria uma imensa rede de dados sempre disponível a apenas um clique, ligando os indivíduos em rede planetária.

Essa é a atual concepção da internet, uma rede de redes (LEMOS, 2015), que conecta computadores e outros dispositivos informáticos por linhas telefônicas, satélites ou fibras óticas; “ela é uma megamáquina de conexão, multidimensional, sem fim, sem limite. Há objetos conectados à internet no espaço sideral. [...] Ela é assim como um Deus que tudo pode interligar e reunir”. (LEMOS, 2016, p.05)

A *World Wide Web* (WWW), ou web, é a parte mais popular da rede mundial, que permite aos usuários navegar por páginas virtuais ou sites, através de *links*, definidos por Lemos como “portas virtuais que abrem caminhos para outras

⁹ CHALAS, Yves; TORGUE, Henri. L’Immaginaire Technique Ordinaire. In: Traverses, Paris: CGP. n.26, Octobre, 1982.

informações” (LEMOS, 2015, p. 122). Nesse ciberespaço, cada informação possui um endereço único, sua impressão digital, possibilitando ser localizado por qualquer internauta¹⁰.

Nessa revolução digital, é preciso compreender que o mundo real¹¹ e o mundo virtual não podem ser dissociados, mas pensados como mundos em dimensões diferentes, em que seus usuários não cruzam fronteiras como se fossem dois lugares distintos, mas vivem e interagem nesses dois locais. Lévy (1996) define que o real e o virtual não se opõem, pelo contrário, o virtual representa as possibilidades de existência, ou atualização. Para o autor, “[...] a virtualização fluidifica as distinções instituídas, aumenta os graus de liberdade, cria um vazio motor. Se a virtualização fosse apenas a passagem de uma realidade a um conjunto de possíveis, seria desrealizante” (LÉVY, 1996, p.18). O pensamento é que esta divisão ocorre mais para fins analíticos, visto esses dois locais não possuírem uma existência ontológica.

O planeta tornou-se digital e, segundo Castells (2001), a internet foi o impulso para a transformação de uma nova forma de sociedade, a sociedade de rede, e para uma nova forma de economia. Os discursos de globalização influenciam os sistemas sociais, econômicos, políticos e educacionais no mundo e o progresso da tecnologia na área da comunicação ultrapassa todas as fronteiras, transformando as culturas em transnacionais, múltiplas e híbridas.

A utilização da internet e de dispositivos móveis, como o celular, está cada vez mais presente na vida das pessoas e modifica a forma como a sociedade se relaciona. Novos meios de comunicação e de troca ou obtenção de informações são proporcionados pelo avanço tecnológico, alterando o estilo de vida e o comportamento de seus usuários. Castells (2001) concebe esse processo como uma evolução da comunicação, pois diferente das mídias de massa, como a televisão e o rádio, em que o espectador recebe o conteúdo pronto, as novas

¹⁰ Crystal (2004) denomina *netizen* às pessoas comuns que passam muito tempo online. A palavra deriva de *citizen*, que significa cidadão em inglês. Em português, convencionizou-se traduzir a palavra por internauta.

¹¹ Diferente de Lévy, o real, na Análise do Discurso, é inacessível, o que se pode acessar é a realidade, que é construída pelos discursos, ao materializarem ideologias. Assim, ao ser interpelado pela ideologia, o sujeito de linguagem significa ou interpreta a realidade conforme as ideologias em **que está inserido**. O real é inatingível, enquanto a realidade é simulacro do real. Para aprofundamento, ver Brandão (2004).

tecnologias dependem da interação entre pessoas, em que emissor e receptor se alternam no processo comunicativo. Sobre essa influência, conceitua Lévy:

Novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das comunicações e da Informática. As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação e aprendizagem são capturados por uma Informática cada vez mais avançada (LÉVY, 1998b, p.04).

À cultura baseada em aparatos tecnológicos e internet denomina-se cibercultura. Pierre Lévy (1999), explica o termo cibercultura como “conjunto de técnicas (materiais e intelectuais) de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço” (p. 17). Por ciberespaço, o referido autor denomina “não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informação que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo” (p. 17).

Porém, para André Lemos (2015), o que distingue a cibercultura não é somente o potencial tecnológico, “mas uma atitude que, no meio dos anos 70, influenciada pela contracultura americana, acena contra o poder tecnocrático” (p. 99). Assim, o autor define a cibercultura como um movimento sociocultural que ocorre da conexão entre a sociedade, a cultura e as tecnologias digitais.

O termo *ciber* tem origem na palavra grega *kubernetes*, que significa a arte do controle, da pilotagem, do governo, podendo ser associado a outras terminologias, como ciberpolítica, cibercafé, cibersexo, cibereconomia, ciberativismo, entre outros, atestando a presença da tecnologia. Nesses termos, pode-se perceber a transcendência da cultura real para o virtual, reproduzindo nos novos usos de linguagem as ideologias presentes na sociedade real (LÉVY, 1996, 1999). Todos esses termos precedidos da palavra *ciber* buscam descrever comportamentos sociais no mundo digital.

Vive-se a cibercultura diariamente, não apenas ao utilizar a internet, mas em todas as atividades envolvendo a relação humano-máquina, ou seja, no uso de terminais bancários, telefone celular, *tablets*, cartões de crédito, câmeras de segurança, televisores digitais, pagamentos de contas via internet, voto eletrônico e tantas outras. Qualquer um, nesse contexto digital, pode ser um emissor e receptor

de informações em tempo real para qualquer parte do planeta, contanto que esteja conectado à rede. Essa possibilidade de interconectividade faz da cibercultura um universo sem totalidade (LÉVY, 1999), causando mudanças nos comportamentos e nas atitudes das pessoas, modificando o modo como se elabora o conhecimento, reestruturando e adaptando a vida ao mundo tecnológico.

Além disso, a internet favorece a conexão entre pessoas, ideias, modos de vida e produção social. Através da cibercultura, a tecnologia é entendida como meio, seja de interação, de comunicação ou mesmo de translação, quando se refere à possibilidade de transitar entre diferentes culturas, ideias, conhecimentos e informações. Castells (2002, p. 415) nomeia a influência da cibercultura nos processos comunicativos como “cultura da virtualidade real”. Dessa maneira, as pessoas, em sua maioria, passaram a trocar informações relevantes sobre produtos, a fazer novos negócios, encontrar espaços e se organizar de maneira autônoma, sem a necessidade de intermediações. Marc Prensky considera que

We are not just better off because our lives are safer, easier, and more comfortable— although they certainly are that. Far more importantly, those of us who choose to fully engage with technology are becoming freer, more productive, more creative, and more capable people, and, I believe, wiser people (PRENSKY, 2012 p. 09).¹²

No ambiente digital, as interações interpessoais são reconfiguradas, remodelando a sociedade em grupos ou redes sociais remotas. Marcuschi (2004a, p. 20) define esses grupos, comunidades sociais como “uma espécie de rede internetiana para fins específicos. Seriam pessoas com interesses comuns ou que agem com interesses comuns num dado momento, formando uma rede de relações virtuais”. Nessas comunidades virtuais, os interagentes se agrupam por afinidades e interesses similares, o que motiva a interação e o desenvolvimento de novos relacionamentos, independente da localização geográfica de cada membro. Lemos (2015) destaca que, em tese, o espaço virtual é lugar de múltiplas agregações sociais, mas “nem toda associação no ciberespaço é comunitária, existindo, de forma muito extensa, agregações comunitárias e contratuais de tipo societário”

¹² Nós não somos melhores apenas porque nossas vidas estão mais seguras, mais fáceis e mais confortáveis - embora elas certamente estejam. Muito mais importante, aqueles de nós que optam por se envolver totalmente com a tecnologia são cada vez mais livres, mais produtivos, mais criativos, e pessoas mais capazes, e, creio eu, pessoas mais sábias (tradução da autora).

(LE MOS, 2015, p. 145), como *chats* ou fóruns que podem ou não ser comunitários. Nesse sentido, Church e Oliveira (2013) assinalam que nesses grupos de comunicação as pessoas compartilham mais notícias e acontecimentos de suas vidas cotidianas, dando a eles senso de proximidade e intimidade, por isso formam grupos específicos de acordo com o núcleo social: grupo de irmãos, das mulheres da igreja, do departamento da empresa, etc.

Quanto à linguagem, sua apresentação e usos, os discursos da internet são os mesmos de fora dela, o que muda é a forma e o espaço da enunciação, pois se baseia mais na subjetividade, que nas normas gramaticais padronizadas. Sobre os signos linguísticos utilizados no ambiente virtual é que se podem perceber as diferenças entre os usuários. Rojo denomina essa linguagem cibernética como internetês, definindo-a como “uma linguagem social adaptada à rapidez de escrita dos gêneros digitais em que circula” (ROJO, 2009, p. 103). Já na compreensão de Crystal (2005), que nomeia a escrita na internet como *netspeak*, essa escrita cifrada da cibercultura trata-se mais de “uma linguagem escrita que foi empurrada em direção à fala do que uma linguagem falada que foi escrita” (CRYSTAL, 2005, p. 89).

3.2 SMARTPHONES E WHATSAPP

A popularização da internet e flexibilidade do tempo e do espaço possibilitou que as relações sociais adquirissem novos contornos. O celular, hoje, é considerado o aparelho mais usado para conectar-se à web. Segundo Gilberto Barral:

A relevância que o aparelho de telefone celular ganhou na atualidade produziu uma série de mudanças na vida social, na sociabilidade e no comportamento das pessoas. A cada dia mais pessoas utilizam esses aparelhos. Inicialmente esses equipamentos começaram a ser utilizados por empresários, cientistas e intelectuais. Em um segundo momento, houve uma explosão na produção e no consumo desses aparelhos que passaram a ser utilizados por todas as classes sociais e por várias faixas etárias (BARRAL, 2012, p. 95).

A disseminação dos aparelhos celulares tornou-se um fenômeno cultural e social, constituindo uma importante parte do cotidiano de diversas pessoas. Para Bauman (2001), no que ele denomina modernidade líquida, o aparelho de telefone móvel é o emblema da tecnologia compressiva entre espaço e tempo, consolidando-

se como um artefato símbolo da contemporaneidade. Como exemplo, pode-se mencionar a entrevista ao site UOL Esporte do diretor-executivo de esportes do Comitê Olímpico do Brasil (COB), que destacou, dentre os principais desafios e preocupações com relação aos atletas olímpicos, lesões, doping e o celular.

[...] esse aparelhinho desgraçado aqui (mostra o celular) tem sido uma preocupação. O cara fica sem dormir, fica preocupado com o que estão falando, fica gigante se estão falando bem e fica deprimido se estão falando mal (COSTA, 2016).

O investimento das operadoras de telefonia móvel em redes mais rápidas e planos de dados economicamente mais acessíveis, a mobilidade que o aparelho proporciona tanto pelo tamanho como pelas funcionalidades e o custo do produto estimulam ainda mais usuários, que buscam em um único dispositivo olhar as horas, bater papo com amigos por uma rede social, conhecer um caminho, tirar uma dúvida, ouvir música ou jogar enquanto espera em uma fila, por exemplo. Por isso, uma das principais razões para a popularização desses aparelhos é a possibilidade de acessar informações pessoais e a internet em um dispositivo menor, mas com desempenho parecido com o de um computador. Para Lévy, “o fato de o celular ter obtido tanto sucesso mostra de forma expressiva que a telecomunicação e o deslocamento físico estão unidos” (LÉVY, 1999, p. 219).

No Brasil, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra em Domicílios (PNAD) de 2014, e divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 06 de abril de 2016, o acesso domiciliar a internet por meio de celulares ultrapassou o acesso via computadores. A quantidade de pessoas com aparelhos celulares correspondia, no ano de 2014, a 77,9 % da população do país, sendo o grupo de 20 a 24 anos os maiores usuários (89,4 %) e as mulheres maiores detentoras desses aparelhos (78,6 %, enquanto os homens 77,3 %).

Segundo pesquisa da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), em fevereiro de 2016 o Brasil possuía 258,1 milhões de celulares e densidade de 125,62 celulares para cada 100 habitantes e, especificamente em Rondônia, 120, 52 aparelhos para cada 100 habitantes, ou seja, tanto no contexto nacional quanto no contexto local, existem mais aparelhos celulares que pessoas, ou ainda, as pessoas possuem mais de um equipamento desse tipo.

Os aparelhos celulares desenvolvidos com tecnologia semelhante às dos computadores são chamados *smartphones*. Possuem programas denominados aplicativos, também conhecidos como apps, que permitem realizar tarefas através do toque (a tela do *smartphone* é *touchscreen*), além de ligações, executados por um sistema operacional - Android ou iPhone Operating System (iOS)¹³, por exemplo. Alguns apps já vêm instalados no aparelho, enquanto outros podem ser baixados através de uma loja *on-line*, grátis ou pagos. Pelo *smartphone*, diferentes mídias são recebidas e produzidas, além de permitir acesso a outros meios de comunicação, como a televisão e o rádio. Barral afirma que “[...] um celular pode produzir suas próprias mídias – filmar, fotografar, gravar sons – como também distribuí-las em diferentes meios de comunicação e assim provocar interatividade” (BARRAL, 2012, p. 98).

Considerado uma das redes sociais mais acessadas atualmente, o *WhatsApp* é um aplicativo de mensagens instantâneas para *smartphones*, conforme a descrição do produto em sua página virtual:

Esse tipo de aplicativo permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS (Short Message Service). O recurso é disponível para iPhone, BlackBerry, Android, Windows Phone e Nokia e esses telefones podem trocar mensagens entre si. Como o WhatsApp Messenger usa o mesmo plano de dados de internet que se utiliza para e-mails e navegação, não há custo para enviar mensagens. Além das mensagens básicas, os usuários do WhatsApp podem criar grupos, enviar mensagens ilimitadas com imagens, vídeos e áudio (<www.whatsapp.com>. Acesso em 30/03/2016).

O referido programa de conversas foi lançado em 2009, quando os amigos Jan Koum e Brian Acton, ambos ex-funcionários da empresa Yahoo!, incomodados com a proibição do uso de celulares na Universidade em que estudavam, criaram uma solução para as ligações perdidas.

O nome deriva da expressão em inglês *What's up?* que significa, em tradução livre, *E aí?* ou *Tudo bem?*. O aplicativo propicia a troca de mensagens de texto, vídeos, áudios, imagens, endereços de páginas da internet e possibilita discussão de temas, compartilhamento de conhecimento, atitudes, anseios e dúvidas, tanto em conversas privadas, quanto em grupos de até duzentos e cinquenta e seis

¹³ A letra ‘i’, minúscula, é grafada pela empresa Apple dessa maneira, em todos os seus produtos – iPhone, iPad, iMac, entre outros.

participantes. Estas possibilidades dinamizam a comunicação entre os usuários e ainda permite armazenar toda a interação para consulta futura.

Após a instalação no *smartphone*, o *software* cria uma conta de usuário utilizando o número do telefone ao invés do nome do cliente. Depois, ocorre a sincronização com a agenda do telefone, assim os usuários não precisam inserir contatos em uma agenda à parte. Como todos os usuários são registrados com o número do telefone, o aplicativo reconhece todos os utentes *WhatsApp* entre os contatos inscritos na agenda do aparelho celular. Logo, a referida rede social coleta dados dos contatos de todos os clientes, fazendo a equiparação equivalente. A identificação ou perfil (nome e imagem) do usuário pode ser personalizada e será exibida para os contatos do aplicativo.

O aplicativo utiliza planos de dados da operadora de telefonia ou conecta-se em redes *Wi-Fi*. Caso o celular não esteja no campo de cobertura, as mensagens trocadas pelo *software* são salvas e posteriormente recuperadas, quando o dispositivo móvel se conectar novamente à rede de dados de internet. As conversas são organizadas cronologicamente e aparecem listadas na janela inicial do app conforme a ordem de acesso do usuário. Ao lado de cada postagem aparecem tiques que indicam se a mensagem foi enviada (um tique), se foi recebida pelo destinatário (dois tiques) e se foi lida (dois tiques na cor azul). Dentre outros recursos, é possível saber se o interlocutor está *on-line*, se está digitando e a hora do último acesso. No entanto, já existem meios de esconder essas informações por razões adversas.

Como principais concorrentes dessa rede social, no Brasil pode-se citar: *Viber*, *Telegran*, *ZapZap*, *Snapchat*, *Wechat*, *Google Hangouts*, *Line* e *Kik Messenger* (Canequela, 2015). Todos possuem diferenças, as quais cada usuário deve avaliar de acordo com suas necessidades.

Todos esses aplicativos de conversação são denominados por Church e Oliveira (2103) como *mobile instant messaging (MIM) applications*, sendo o *WhatsApp* o mais utilizado. Os autores destacam o custo, a intenção e o senso de comunidade, além da influência social, como os principais motivos de sua aceitação na sociedade. Porém, quanto à privacidade, os estudiosos ressaltam:

Further complementing findings from the interviews, the survey results indicate that revealing one's last access time is the main privacy concern with WhatsApp. More specifically, participants considered this to raise more

concerns than revealing if a message was received or not¹⁴ (CHURCH e OLIVEIRA, 2013, p. 08).

Outros quesitos que depõem contra o *WhatsApp*, segundo os autores, decorrem do fato de que as pessoas podem enviar ou receber mensagens, sem que conheçam o contato; que o perfil pessoal é público, possibilitando que indivíduos desconhecidos vejam sua foto de apresentação, por exemplo. A questão da falta de segurança quanto ao conteúdo das mensagens mencionada na publicação foi resolvida em abril/2016, quando as conversas passaram a ser criptografadas. A expectativa gerada quanto ao recebimento e leitura das conversas também foi destacada como negativa pelos autores, pois causa ansiedade.

Ao possibilitar a socialização de textos, muitas vezes híbridos (MARCUSCHI, 2004a) em seus elementos, e o diálogo entre interlocutores, o *WhatsApp* (além de outros meios de interação social pela internet) produz criatividade, estimula o raciocínio, constrói conceitos e estratégias de leitura, de escrita e de interação. Prensky coaduna com Marcuschi ao afirmar que “a host of technologies are freeing our minds to know more, to do more, and to interact with more of the people that we want to in more and more ways”¹⁵ (PRENSKY, 2012, p. 02).

A manipulação dos signos linguísticos a favor de uma comunicação fluida e no ritmo de uma interação face a face é reforçada por Hilgert (2000), que afirma que os usuários do ciberespaço como meio de comunicação “sentem-se falando, mas, pelas especificidades do meio que os põe em contato, são obrigados a escrever suas mensagens, ou seja, interagem, construindo um texto ‘falado’ por escrito” (HILGERT, 2000, p. 17). Essas interações ocorrem em turnos, de acordo com Marcuschi (2003a), como em uma conversa presencial e, para manter o curso comunicativo, muitas vezes a utilização de *emoticons*, repetições de letras, sinais gráficos que expressam emoção, são inseridos na conversa, como forma de exprimir palavras ou frases inteiras.

Diamantas, em *Linkania* (2010), afirma que participar de grupos sociais virtuais “não é um ato efêmero. A forma de participação é real como a vida, pois o

¹⁴ Além disso, complementando resultados das entrevistas, os resultados da pesquisa indicam que revelar a hora do último acesso é a principal preocupação de privacidade com o *WhatsApp*. Mais especificamente, os participantes consideraram que isto levanta mais preocupações do que revelar se uma mensagem foi recebida ou não (tradução da autora).

¹⁵ Uma série de tecnologias está libertando nossas mentes para saber mais, fazer mais, e interagir com mais pessoas que queremos em mais e mais formas (tradução da autora).

virtual envolve o cotidiano. A internet é mais lugar que ferramenta, que um ambiente” (p.46). O autor ressalta ainda que:

Estar na rede não é só ligar o computador e acessar a internet. Tem a ver com o encontro entre pessoas. De nada adiantam programas incríveis, tecnologia de bolso ou quaisquer outros aplicativos se as pessoas não estiverem vivendo, convivendo e participando desse lugar feito de cabos, silício e também de tecnologia sem fio (DIAMANTAS, 2010, p. 46).

É sobre essa dinamicidade na internet, em especial promovida pelo *whatsApp*, que será tratada no próximo subitem.

3.2.1 PRESENÇA DO *WHATSAPP* NAS INTERAÇÕES SOCIAIS

Assim como a internet de modo geral, o *WhatsApp* enquanto suporte possibilita as mais diversas interações, sobre diferentes assuntos. Sendo um dos aplicativos mais acessados atualmente, muitas esferas da sociedade estão adaptando o uso do app às suas demandas, através dos gêneros discursivos, corroborando a ideia de Bakhtin (1997), segundo a qual os gêneros são relativamente estáveis, pois sofrem modificações pelo passar do tempo, pela relação com outras culturas e pela evolução da sociedade. Segundo Araújo (2003), como entidades dinâmicas que materializam práticas comunicativas, os gêneros se transmutam consoante às mudanças da vida social e a história, para atingir objetivos específicos dos sujeitos.

Conforme Pêcheux (1997), “O laço que liga as significações de um texto às suas condições sócio-históricas, não é secundário, mas constitutivo das próprias significações” (PÊCHEUX, 1997, p. 141). Um enunciado, em qualquer suporte, faz remissão a outros enunciados ou circunstâncias ocorridas em outro momento pela memória discursiva, os já-ditos, o interdiscurso, constituindo o dito através de outros dizeres e influenciando os sentidos.

Um texto no *WhatsApp* constrói sentidos sobre sentidos em textos anteriores, mas que podem suscitar em outros efeitos, pois são gerados em condições de produção diferentes. A esse texto, explícito, Pêcheux denominou intradiscurso, que é a base da formulação do enunciado; ele é efeito do interdiscurso, que faz parte da constituição do enunciado, e está nos implícitos. Conforme o autor: “[...] o

intradiscurso, enquanto ‘fio do discurso’ do sujeito é, a rigor, um efeito do interdiscurso sobre si mesmo, uma ‘interioridade’ inteiramente determinada como tal do ‘exterior’” (PÊCHEUX, 1997, p. 167).

Assim, a partir dessa construção teórica, os sentidos construídos nas interações do *WhatsApp* são inferidos dos interdiscursos que circulam na sociedade, em um intradiscurso específico, formatado por um suporte de textos.

O uso do aplicativo está substituindo formas de relacionamentos pessoais no comércio, no jornalismo e até em setores institucionalizados, como a justiça e a igreja. Através da web, pode-se mensurar como o app tem influenciado na rotina da sociedade, tanto positiva quanto negativamente, pois, a princípio, qualquer pessoa pode enviar e receber conteúdos escritos, imagéticos ou sonoros em tempo real e para ou de qualquer parte da Terra. Chartier considera que:

Por um lado, a transformação das formas e dos dispositivos através dos quais um texto é proposto pode criar novos públicos e novos usos; por outro lado, a partilha dos mesmos objetos por toda uma sociedade suscita a busca de novas diferenças, aptas a sublinhar as distâncias existentes (1994, p. 22).

Esses usos e substituições, enquanto práticas sociais, suscitam efeitos de sentidos que, por serem virtuais, produzem outros usos e substituições, só que adaptados ao ambiente digital.

Embora esta pesquisa esteja concentrada na investigação da interação em conversas no aplicativo *WhatsApp*, faz-se necessário apresentar resumidamente alguns usos deste app nas diversas esferas sociais.

Pode-se citar primeiramente a inserção massiva desse app nos materiais impressos e digitais de restaurantes e hotéis. No exemplo abaixo, é possível fazer pedidos para restaurantes ou reservar hotéis através do *WhatsApp*:



Imagem 01: Pizzaria Giovanna

Fonte: <<http://pesqueiraemfoco.com/novo/2016/04/11/agora-a-pizzaria-e-restaurante-giovanna-tem-whatsapp-no-numero-99601-8817/>>



Imagem 02: Vert Hotéis

Fonte: <<http://www.revistahoteis.com.br/vert-hoteis-inicia-servico-de-reservas-via-whatsapp/>>

No caso dos restaurantes, o serviço de entrega das refeições já é prática comum. Ao disponibilizar um número de telefone com *WhatsApp*, os estabelecimentos buscam mais proximidade com o cliente. Para hotéis, percebe-se como vantagem para o hóspede a comunicação com o estabelecimento sem precisar fazer uma ligação telefônica, por exemplo, muitas vezes interurbana. Esses discursos constroem noções de autonomia e de possibilidades, que seduzem e vão se estabilizando, mudando comportamentos sociais – “Agora você pode...”, ou “você pode fazer...” O supermercado, a farmácia, a lavanderia, entre outros estabelecimentos, criam um discurso de apoderamento e de consumismo.

Outro exemplo de adesão a este aplicativo são os textos veiculados pelas igrejas, que estão acompanhando a evolução da tecnologia e adaptando-a às doutrinas da fé:



Imagem 03: Arquidiocese de São Paulo
Fonte: <www.a12.com>



Imagem 04: Ministério do Acolhimento
Fonte: <<https://acolhimento.wordpress.com/>>

Na religião Católica, bem como na religião Protestante, a modernidade digital do *WhatsApp* está instaurando novas formas de professar a fé cristã. Nos exemplos acima, comprova-se que também a religião é possível pelo celular. Com base no discurso do imediatismo, “aqui e agora”, as religiões adaptam-se aos novos tempos, trazendo a religiosidade para perto das pessoas, sinalizando que a prática religiosa também é possível na era digital, saindo dos templos, concretos, para os espaços virtuais. Esse discurso é reforçado pela imagem do aparelho celular na mão, ou seja, junto ao corpo, quase como uma extensão ou acessório deste.

Nas propagandas que objetivam aconselhamento amoroso, por exemplo, já existem soluções com ou pelo uso do aplicativo, conforme as imagens:



Imagem 05: Programa Escola do Amor
Fonte: <sites.universal.org>



Imagem 06: Livro Conquistando pelo Whatsapp
Fonte: <posturadehomem.com>

A imagem 05 refere-se a uma propaganda do site de uma igreja evangélica que realiza um programa de televisão cujo foco consiste no aconselhamento para casais. Assim como essas instituições descobriram o poder de circulação de seus ideais religiosos através do rádio e da televisão, a internet e o *WhatsApp* também são acionados para popularizar as propostas evangélicas. Na imagem 06, tem-se a propaganda de um *e-book* cujo conteúdo refere-se a como usar o aplicativo *WhatsApp* para adquirir estratégias com a finalidade de fazer conquistas amorosas, reforçando um discurso de totalidade, com os usos do adjetivo “poderosas” e do pronome definido “todas”, grafados em letras maiúsculas.

No meio institucional, a polícia (imagens 07 e 08), a justiça (imagem 09) e a política (imagem 10) também já aderiram à interação através do *WhatsApp*:



Imagem 07: Polícia Civil de Paraíba do Sul, RJ
Fonte: <www.centrosulnoticias.com.br>



Imagem 08: Polícia Militar do Paraná
Fonte: <blogdanancyara.blogspot.com>



Imagem 09: MPF/AP
Fonte: <eltonvaletavares.blogspot.com>



Imagem 10: Deputado Federal Garotinho
Fonte: <blogdogarotinho.com.br>

Nas imagens 07, 08 e 09, a partir de construções por frases imperativas, percebe-se a incitação ao sujeito para seu caráter de cidadania, de cooperação para o bem-estar público. O símbolo do aplicativo empregado nas três imagens produz sentido como outra materialidade significante, reforçando a linguagem escrita e o discurso pelo qual o *WhatsApp*, dentre suas diversas funcionalidades, também pode ser utilizado para fazer denúncias aos órgãos de segurança pública. Na esfera política, conforme a imagem 10, o linguajar coloquial busca produzir o efeito de proximidade entre a autoridade política e o eleitor. Os modalizadores “Oi”, “vai!”, o *emoticon* :), pretendem produzir um efeito de intimidade entre o parlamentar e o usuário do app através desse *software* desenvolvido principalmente para o gênero conversa, também possibilitando depreender daí o convite ao eleitor para “colocar o papo em dia”. Apesar de não ter sido usado o símbolo do aplicativo, a construção dos enunciados teve como base a formatação textual do *WhatsApp*, conduzindo a assimilação do leitor às condições de produção inerentes a esse suporte de texto eletrônico.

Outra dinamização do uso do *WhatsApp* pode ser vista no discurso jornalístico. A imprensa, antes da internet, era o principal veículo de fatos e de informações, construindo, muitas vezes, “verdades” e moldando opiniões. Leitores e espectadores não interferiam nem na forma, nem no teor dessas notícias e desses fatos. Na atualidade, com o acesso à internet e, em específico, ao *WhatsApp*, o sujeito torna-se coadjuvante e coautor na produção de notícias, pois com o celular nas mãos, qualquer um pode ser o primeiro a divulgar um fato importante ou curioso. Nos exemplos abaixo, o enunciado da imagem 11, “O jornal que você escolhe ‘também’ é feito por ‘você’” (grifos da autora), inscreve-se no discurso de coautoria, reforçado pelos termos sublinhados. Na imagem 12, por sua vez, o enunciado “Receba notícias das olimpíadas pelo *WhatsApp*”, convoca o leitor a manter-se conectado via informação, dando-lhe o poder de escolha e participação ativa na construção de seu próprio conhecimento. O discurso é construído didaticamente nos passos 1 e 2, em que se pode observar a manipulação do sujeito para receber as notícias através desse suporte e não de outro.



Imagem 11: Jornal Extra
Fonte: <extra.globo.com>

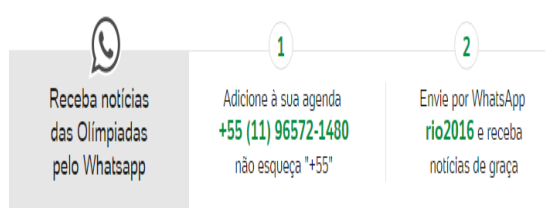


Imagem 12: UOL Esportes
Fonte: <http://olimpiadas.uol.com.br/>

Em tempos de internet e mobilidade de dispositivos, utilizar o celular enquanto espera, seja em uma fila ou em um consultório médico, pode, dentre outras coisas, ajudar no aprendizado de novos idiomas:



Imagem 13: Clif Idiomas
Fonte: <cursos-idiomas-intercambio.vivalocal.com>



Imagem 14: Inglês Active
Fonte: <www.inglesactive.com.br>

Nessas imagens, os textos são redigidos sob o discurso da facilidade e da adaptabilidade à rotina pessoal que o aplicativo móvel pode proporcionar, os quais são reforçados pelos elementos visuais que servem de fundo para as propagandas.

Para destacar um desses usos, buscou-se a instituição justa como exemplo. Durante as eleições de 2014, algumas procuradorias eleitorais, como a dos Estados de Rondônia, Maranhão e Amapá, disponibilizaram um número de telefone celular para receber denúncias de irregularidades no pleito daquele ano. Nas palavras da procuradora regional eleitoral de Rondônia, Gisele Bleggi:

Com a proximidade das eleições de 2014 e a conveniência de se disponibilizar ao cidadão maior número de canais para denúncias, acrescentamos esta plataforma a fim de que as mensagens sejam recebidas de forma instantânea. Assim a PRE/RO terá mais facilidade para atuar no combate aos ilícitos eleitorais (Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/ro/sala-de-imprensa/noticias-ro/pre-ro-recebera-denuncias-de-ilicitos-eleitorais-pelo-whatsapp>).

A divulgação foi feita através do banner abaixo, em sites com grande acesso do público, destacando-se a mão humana como agente do ato de enviar denúncias de cunho eleitoral para o órgão competente. Percebe-se também que as palavras da frase destacada em amarelo crescem conforme a mão humana, procurando despertar uma atitude do sujeito leitor enquanto sujeito cidadão.



Imagem 15: MPF/RO

Fonte:< <http://mpf.mp.br/regiao1/>>

Por outro lado, assim como em toda a internet, por estar disponível para qualquer cidadão, também é possível cometer crimes nesse ciberespaço, ao compartilhar ofensas, ameaças, intolerâncias ou pornografia infantil. Como agravante, a mensagem com conteúdo falso ou vexatório pode ser postada em diferentes grupos, que a vítima sequer conhece, pois muitas vezes nem está incluída nos grupos que compartilham essas mensagens. No Direito, já existe um campo de atuação voltado para os crimes cibernéticos denominado Direito Digital.

Também podem ocorrer negociações ou transações criminosas pelo aplicativo, protegidas pela criptografia das conversas. A revista Veja, na edição nº 2480, trouxe uma extensa matéria intitulada Redes Marginais, em que discorre sobre como os criminosos estão utilizando a rede para atuar em crimes como tráfico de drogas e roubo de carros. A repórter Jeniffer Ann Thomas expôs como os criminosos estão se aproveitando dos mecanismos de segurança adotados pelos meios de comunicações virtuais para comercializar dinheiro falso, animais silvestres, drogas e carros roubados, além de combinar assaltos e encomendar assassinatos.

Segundo a jornalista, “sentindo-se seguros e blindados, os delinquentes nos ambientes digitais estão explorando o mesmo escudo protetor que as empresas dispensam aos seus usuários honestos” (THOMAS, 2016, p. 82). Isso ocorre devido à dificuldade ou a quase impossibilidade da polícia ter acesso às mensagens trocadas pelos bandidos, devido à intransigente recusa dos “gigantes da web” em obedecer à justiça, visto que somente as próprias empresas, teoricamente, têm acesso a essas informações.

Toda essa dificuldade de acesso às interações feitas pelos criminosos teria provocado no Brasil o bloqueio do *WhatsApp*, em dezembro de 2015. Diante da recusa em acatar uma ordem judicial para interceptar as conversas no app de alguns números suspeitos, com a imposição de multas que, segundo a reportagem, nem foram pagas, a justiça brasileira determinou a suspensão do serviço do *WhatsApp* por 48 horas. Em maio de 2016, houve mais um bloqueio do aplicativo por um dia, em decorrência da prisão, ocorrida no mês de março, do vice-presidente para a América Latina da empresa *Facebook*, proprietária do *WhatsApp*, por descumprimento de ordem judicial que se relacionava ao crime organizado.

Diante do exposto, faz-se necessário reafirmar que esse aplicativo não pode ser visto somente pelo ambiente pragmático, imerso na cultura e no cotidiano das pessoas, enquanto uma prática, mas também como veiculador de ideologias, como artifício que reproduz sentidos, sem, frequentemente, serem problematizados. Seus diferentes usos transformam os sujeitos de linguagem em produtores de sentidos através do código linguístico e outras semioses, emergindo nas interações virtuais, práticas sociais do mundo real. Desse modo, existem grupos de pessoas que utilizam o app para trocar ideias, estreitar relacionamentos, cultivar amizades, mas também pessoas que se reúnem para compartilhar preconceitos raciais, homofóbicos, divulgar conteúdos constrangedores, disseminar ideias dissonantes.

3.3 PROBLEMATIZANDO O AMBIENTE DIGITAL

Com base na Análise do Discurso, é pertinente compreender o ambiente virtual considerando-se o modo pelo qual ele constrói e propaga seus enunciados, nos quais se materializam ideologias. A rede mundial, também conhecida como

internet, faz parte da realidade da sociedade contemporânea, configurando-se como referencial coletivo e determinando mudanças em todas as esferas sociais.

O mundo virtual constitui representações imaginárias, naturalizando o espaço virtual, proliferando valores, conceitos, opiniões como verdades. Por isso, é preciso olhar a linguagem nessa base eletrônica além de suas materialidades linguísticas, mas sob a ótica da linguagem que veicula ideologias.

Há discursos produzidos por determinadas partes da sociedade e disseminados no meio social com o objetivo de constituir uma realidade em que o ambiente digital é facilitador da vida humana; uma aparência, um mundo novo com inúmeras facilidades, que faz com que grande parte da sociedade se conecte sem questionamentos, causando mudanças na própria sociedade. O funcionamento desses discursos e a forma como são propagados tornam-se parte da consciência individual e coletiva, interferindo no cotidiano das pessoas ao instituírem paradigmas comportamentais, sentimentais e de modos de pensar. As relações sociais, educacionais, culturais, sofrem mudanças, como relações interpessoais entre desconhecidos e à distância ou a construção do saber sem a mediação de um professor ou tutor. Os discursos sobre o ambiente digital fazem parecer que a vida, de um modo geral, era pior ou defasada antes da era digital.

Nesse contexto, destaca-se que é na e pela linguagem que esses discursos são erigidos e depostos, veiculando ideologias aparentemente imparciais, entendendo-se, conforme Brandão (2004), que a língua não é apenas um conjunto de signos neutros ideologicamente, mas é um modo de produção social, logo, a língua, materializada em discursos, funciona produzindo sentidos determinados pelas ideologias que, na conjuntura proposta neste estudo, a cibercultura, propaga discursos de interatividade, ubiquidade, conectividade, etc.

Os discursos difundidos na e pela cibercultura são os mesmos da cultura não virtual, só que reconfigurados. Logo, a cibercultura não pode ser entendida como um espaço enunciativo único, mas como lugar de disseminação, negação e permuta entre diferentes domínios discursivos, como o político, o familiar, o educacional, etc.

A própria tecnologia digital caracteriza-se como uma construção discursiva, se estabelecendo de modo dominante. Aqueles que não se inserem ou adaptam seus modos de viver, individual e coletivamente, são excluídos desse universo. Em analogia à Pennycook (1994), que busca desconstruir o discurso de que a língua inglesa é a língua mundial, globalizada, significando-se como neutra, natural e

benéfica, os discursos dominantes sobre a cibercultura tecem um manto de neutralidade, ao apresentar os ciberespaços como espaços transparentes e imparciais culturalmente, de naturalidade, ao disseminarem que, enquanto espaço de comunicação universal, é inevitável a inserção da sociedade atual nesse ambiente, e, por último, de benefício, como espaço de cooperação, de troca e de igualdade entre seus usuários.

Assim como em outros domínios discursivos, existem discursos que enaltecem a universalização do ambiente digital, mas que disfarçam ou dissimulam interesses comerciais, econômicos, culturais e ideológicos, disseminando ideias de modernidade e progresso. Sob o signo desses discursos, as pessoas adquirem bens, como os *smartphones*, os quais muitas das vezes seus usuários nem conhecem a total funcionalidade e potencialidade do aparelho; fazem funcionar *softwares* que mudam seus comportamentos, rotinas de vida e atitudes diante dos outros, não somente pela inserção no espaço virtual, mas para inserir-se em um contexto estabelecido por parte da sociedade. Como exemplo, pode-se citar o *check in*, recurso disponível em algumas redes sociais virtuais que serve para mostrar a localização do internauta em qualquer parte do planeta, desde que tenha acesso à internet.

Termos linguísticos tidos como técnicos, específicos da informática, passam a fazer parte do vocabulário popular, como deletar, fazer um *print*, escanear, etc, mesmo daqueles que não têm acesso aos recursos digitais, impondo, assim, a assimilação linguística por um contingente de pessoas que não estão incorporadas nessa realidade virtual.

Por isso, é preciso entender que o objeto *WhatsApp* é um dado construído, reproduzidor discursivo de ideias e, assim como os termos globalização, inteligência artificial, era informacional, modernidade líquida, remetem a discursos de modernidade e de inclusão social, também refratam discursos das minorias, excluídos social e digitalmente, por opção ou por imposição.

4. CONTEXTO E METODOLOGIA DA PESQUISA

A partir da concepção de que o *WhatsApp* é um fenômeno comunicativo (CHURCH e OLIVEIRA, 2013), para a realização do presente trabalho, adotou-se a metodologia qualitativa, ao propor interpretações de sentidos a partir do corpus selecionado.

Trata-se de uma pesquisa realizada em um contexto informal, visto o corpus ser formado de recortes de interações retiradas do aparelho celular pertencente à mestrandia, sendo duas conversas em grupos de que a mesma participa e três conversas privadas ou individuais. A escolha dessas cinco interações, dentre as listadas na tela inicial do aplicativo, foi feita sob o critério de demonstrar como são construídos os discursos nesse suporte tecnológico, em diferentes condições de produção e em diversificadas esferas sociais.

Todos os nomes foram alterados a fim de preservar a privacidade dos participantes. Conforme as características temáticas de cada interação, os participantes foram identificados através de nomes que remetem ao universo semântico dessas interações, como ferramentas (Machado, Serra) para o grupo de trabalho e Chamosa e Bonita para o diálogo entre cliente e fisioterapeuta estética. Os números dos telefones, as referências locais ou pessoais também foram alteradas, bem como não serão mostrados os símbolos/imagens dos perfis do app no intuito de evitar especulações.

O período de registro envolveu as interações realizadas entre 16 de fevereiro a 08 de junho de 2016, das quais foram extraídas conversas com temáticas sobre humor, fé, doença, negócios, amizade e rotina de trabalho. Os dados estavam armazenados no aparelho celular e após a captura das mensagens em tela, as mesmas foram coladas no programa *Word*.

O procedimento adotado para a análise segue os princípios da Análise do Discurso francesa, tendo como ressalva, conforme Eni Orlandi (1999), que o dispositivo analítico empregado é dependente dos conceitos ou procedimentos mobilizados pelo analista para descrever os recortes discursivos, mas que estão sob a influência de suas crenças, sentimentos, experiências de vida, produzindo, assim sentidos que não podem ser tomados como absoluto. “O que define a forma do dispositivo analítico é a questão posta pelo analista, a natureza do material que analisa e a finalidade da análise” (ORLANDI, 1999, p.27).

A construção do dispositivo analítico para esse trabalho está fundada nas seguintes perguntas: quais efeitos de sentidos são produzidos a partir das interações pelo aplicativo *WhatsApp*? Quais recursos linguísticos e paralinguísticos os usuários do aplicativo utilizam nesse ciberespaço e quais são os mais recorrentes?

Cada grupo possui uma configuração diferente e é concebido a partir do tema que une essas pessoas, como família ou trabalho. Suas características serão expostas no decorrer das análises e servirão de suporte para a interpretação dos enunciados. Quanto ao manuseio do aplicativo, o uso do *WhatsApp* mostrou-se eficaz, pois não houve necessidade de nenhum treinamento prévio para a utilização do *software*.

As análises foram organizadas de modo a expor discursivamente a língua na sua materialidade, a dinâmica cibernética na construção das interações e a produção dos sentidos. Antes da exposição de cada interação, foi feito um resumo explicativo sobre as condições sócio-históricas que caracterizam a relação de cada grupo.

4.1 INTERAÇÕES VIA *WHATSAPP*

4.1.1 Conversa 1

Essa conversa ocorreu em 10 de maio de 2016, em um grupo formado por onze mulheres de uma mesma família, com grau de parentesco consanguíneo (mães, filhas, irmãs, tias, sobrinhas, primas). Três moram em outros estados.

Com idades entre 28 e 64 anos, nove são casadas, uma é divorciada e uma está noiva. Duas são aposentadas, uma é dona de casa, uma é estudante e as outras oito exercem atividades ligadas ao ramo empresarial, pedagogia, advocacia, administração de empresa e funcionalismo público. O símbolo que identifica o perfil do grupo é a imagem de três personagens femininas de um desenho animado, que defendem o lema 'salvar o mundo antes de dormir'. Devido às atividades cotidianas de cada uma ou à distância geográfica, o encontro presencial de todas era esporádico. Com a facilidade do aplicativo, elas passaram a interagir diariamente,

compartilhando dúvidas, experiências, sentimentos e demais situações do convívio familiar.

A escolha das denominações para substituir os nomes reais nessa interação foi feita com base em pedras preciosas, metaforizando a estima da analista pelas participantes.








Nessa conversa, foram postadas mensagens com dois eixos temáticos: o humor ou galhofa e a fé e esperança. A interação inicia-se pela postagem de uma imagem que remete à memória do grupo situações engraçadas, em que é descrito um comportamento (falar sozinho ou pensar alto) vivenciado por algumas integrantes e que serve de motivo de risada e zombaria pelas outras. O personagem de desenho animado Patolino é o gatilho que insere a mensagem na órbita da brincadeira, fazendo com que as leitoras interpretem o discurso nesse sentido, e não como juízo crítico.

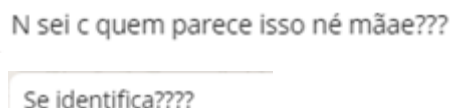
Como hipertexto (a imagem circula em diferentes redes sociais e foi capturada ou linkada nessa conversa por uma participante), essa imagem configura uma prática discursiva no *WhatsApp* que articula o texto ao personagem de desenho animado, mobilizando outras leituras para construir sentidos nesse grupo. É a partir dela que os fios discursivos são constituídos, determinando a posição que cada interagente adota, nesse caso, de escárnio, gracejo, zombaria. Esse texto multimodal desperta a atenção das leitoras, comprovado pelas interações que seguem a postagem da imagem, articulando a linguagem à comunicação e à diversão, o que denota alegria e intimidade, não sofrendo interferência do tempo cronológico, visto que as mensagens foram trocadas entre 20h46 e 22h01.

Ainda sobre o primeiro momento da interação, quanto ao manuseio do código linguístico, as interlocutoras fazem uso das letras para articular suas expressões. A repetição da letra k nesse grupo é a forma padrão para indicar risos; cada linha que contém as letras k repetidas corresponde ao número de risadas que as mesmas efetuam, ou seja, quanto mais linhas e letras repetidas, mais risadas foram realizadas.



Kkkkkkk
Kkkkkkkk
Kkkkk

No *WhatsApp*, essa letra faz parte da prática discursiva dos participantes para expressar o riso, pois conforme Orlandi (1999) “as sistematicidades linguísticas [...] são as condições materiais de base sobre as quais se desenvolvem os processos discursivos” (p. 22). O uso excessivo de pontos de interrogação também buscam caracterizar a escrita em oralidade, na tentativa de entonar as perguntas sarcasticamente.



N sei c quem parece isso né mãae???

Se identifica????

As palavras cujas grafias não estão completas ou estão abreviadas não suscitam dúvidas ou desentendimentos para os sentidos buscados por Esmeralda desde a primeira postagem, a lembrar: provocar o humor no grupo a partir de um comportamento socialmente reconhecido como incomum de alguma participante desse grupo. ‘N’ corresponde a ‘não’, ‘c’ refere-se a ‘com’, ‘tbn’ significa ‘também’, ‘vdd’ corresponde a ‘verdade’ e ‘qd’ significa ‘quando’.

No decorrer desse primeiro eixo temático da interação, também é possível identificar algumas marcas da oralidade, através dos vocábulos ‘né’, ‘ah’, ‘aí’, ‘igualim’. Elas estão conversando, mas não falam, teclam.

No segundo momento da interação, quando Jade chama a atenção das enunciatórias com o vocativo ‘família’, percebe-se que um novo tema será abordado por ela, que até essa parte não havia se manifestado ainda. A escolha

desse vocativo sinaliza que os próximos enunciados merecem atenção da parte de todas.

Nessa segunda fase da conversa, o manuseio da língua caracteriza a importância que o assunto suscita. A composição e o estilo dos enunciados mudam em relação à primeira parte da conversa, tornando possível inferir o nervosismo de Jade devido às frases longas e estruturadas, diferente do habitual nesse suporte de texto. Como na articulação da fala, as palavras são escritas corretamente e os sinais de pontuação são colocados (ainda que em desacordo com a norma padronizada do português).

As publicações de uma foto e de um áudio corroboram para a explicação e o pedido que Jade faz: Peçam a Deus por ele por favor., mobilizando todas que estavam rindo antes do pedido.

Quanto às orações ou preces que foram mencionadas, percebe-se que essas mensagens se relacionam à fé em Deus e em sua misericórdia. As condições de produção dessas mensagens estão imersas na ideologia cristã de livramento do mal e salvação, além da ideologia da família como base que sustenta e ampara seus componentes. Os termos “corrente de oração”, “novena”, “círculo de oração”, condizem às práticas do cristianismo, porém denotam doutrinas diferentes, ou seja, materializam no discurso como cada religião denomina a comunicação com Deus.

Além disso, ao pedir que a família interceda junto ao Senhor para salvar o garoto, percebem-se, nos fios discursivos que tramam essas mensagens, outros discursos que permitem sustentar esse pedido, significando historicamente (a devoção a Cristo pela família) e ideologicamente (profissão da fé cristã, negando as outras crenças). Conforme Orlandi, “disso se deduz que há uma relação entre o já-dito e o que se está dizendo que é a que existe entre o interdiscurso e o intradiscurso ou, em outras palavras, entre a constituição do sentido e sua formulação” (1999, p. 32).

Porém, não somente em ciberespaços, mas como em qualquer situação de convívio social, não é possível constatar, empiricamente, se o compromisso de interceder pelo garoto doente será cumprido, ou se foram apenas enunciados esperados de uma formação discursiva de professantes da fé cristã e de membros de um mesmo corpo familiar diante da situação exposta. Quais outros discursos

atravessam esses discursos, refletindo-os ou refratando-os? Não é possível determinar.

4.1.2 Conversa 2

A interação nessa conversa ocorreu em 10 de maio de 2016, a partir de uma mensagem enviada em 26 de abril de 2016, que foi lida, mas não foi respondida. Como contextualização, a internauta Bonita é cliente da clínica de estética de Charmosa, mas no período das trocas de mensagens não estava realizando nenhum procedimento no estabelecimento. O *WhatsApp* de Charmosa faz parte da agenda telefônica de Bonita, facilitando a comunicação entre elas.

Em 26 de abril de 2016, Bonita não estava na cidade de Porto velho, porém leu a propaganda enviada pelo aplicativo, sem interagir com a fisioterapeuta. Em 10 de maio de 2016, a empresária envia outra mensagem com temática voltada para sua atividade laborativa, iniciando a conversa com o modalizador 'ótimo dia', seguido de exclamação para enfatizar e de uma expressão que faz relação com a imagem enviada.

As denominações escolhidas, Charmosa e Bonita, justificam-se pela temática dessas interações, que envolvem cuidados com a saúde e a estética corporal.

Protocolos Especiais Mês das Mães

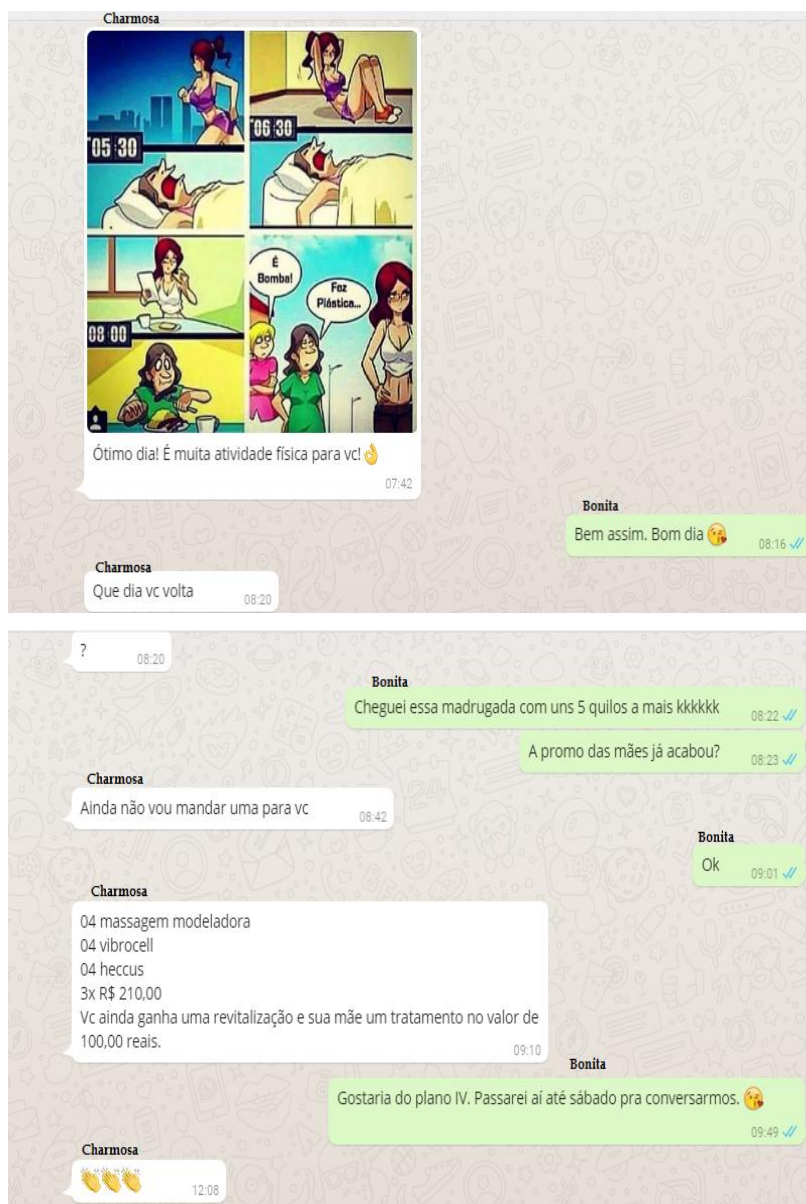
PLANO I 01 MASSAGEM RELAXANTE 01 REVITALIZAÇÃO FACIAL 2x R\$ 50,00	PLANO IV 05 DRENAGEM LINFÁTICA 02 RADIOFREQUENCIA FACIAL 02 REVITALIZAÇÃO FACIAL 2x R\$ 185,00
PLANO II 02 RADIOFREQUENCIA FACIAL 02 REVITALIZAÇÃO FACIAL 01 MASSAGEM RELAXANTE 2x R\$ 150,00	PLANO V 10 DRENAGEM LINFÁTICA 02 REVITALIZAÇÃO 3x R\$ 185,00
PLANO III 05 DRENAGEM LINFÁTICA 02 REVITALIZAÇÃO FACIAL 2x R\$ 150,00	

Contato: 69 9261-4462 / 9222-1830

REGINA Motta
ESTÉTICA E BOUTIQUE



Em 26 de abril, Charmosa enviou a propaganda acima pelo *WhatsApp*, para Bonita.



Em 10 de maio de 2016, Charmosa novamente contatou Bonita, mas nesta, além da imagem, também escreveu uma mensagem para possível interação.

Na primeira postagem, apesar de não ter ocorrido uma interação direta, Charmosa pode constatar que Bonita leu sua mensagem devido ao tique azul que o aplicativo dispõe como indicador dessa prática. Esses tiques foram considerados, conforme pesquisa realizada em 2013 por Church e Oliveira, invasivos, pois retiram do interlocutor o senso de privacidade. "You can see when a person is online, when

a person is typing and when the person last accessed the application. [...] this information is somewhat revealing”¹⁶ (CHURCH e OLIVEIRA, 2013, p. 04).

Nas duas interações, observa-se que o app foi utilizado com a intenção de divulgar uma ação promocional da empresa de Charmosa, comprovando que através do aplicativo os sujeitos conseguem realizar diferentes tipos de comunicação reformulando os gêneros discursivos (de *chat* para propaganda), mas com uma conotação de intimidade, visto tratar-se de um meio de comunicação voltado para a conversa.

Soares (2002a) credita essa habilidade ao letramento digital, pois “o texto eletrônico é fugaz, impermanente e mutável; é pouco controlado porque é grande a liberdade de produção de textos na tela” (p. 12). Ainda segundo a autora,

Pode-se concluir que a tela como espaço de escrita e de leitura traz não apenas novas formas de acesso à informação, mas também novos processos cognitivos, novas formas de conhecimento, novas maneiras de ler e de escrever, enfim, um novo letramento, isto é, um novo estado ou condição para aqueles que exercem práticas de escrita e de leitura na tela (SOARES, 2002a, p.10).

Quanto à perspectiva da Análise do Discurso, essas postagens não são textos fechados em si mesmos, cujos sentidos são evidentes e únicos, mas discursos que significam e materializam uma relação comercial entre as interagentes. As conversas fazem sentido se a relacionarmos com outros sentidos, inerentes à memória discursiva das interagentes. Para Marcuschi (2008, p. 67) “a função mais importante da língua não é a informacional e sim a de inserir os indivíduos em contextos sóciohistóricos e permitir que se entendam”.

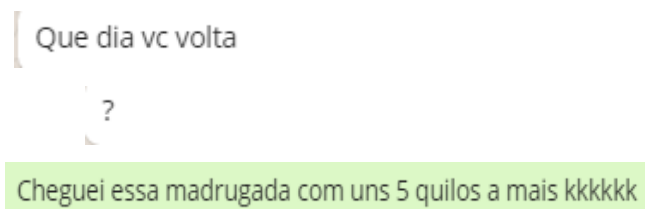
Na formulação dos sentidos, algumas interpretações podem ser feitas por Bonita a partir da leitura das duas propagandas com valores dos procedimentos, dependendo da posição discursiva que ela adotar: a promoção é vantajosa economicamente; Charmosa lançou promoções, pois as clientes estão reclamando de seus preços; a construção discursiva por uma parte da sociedade que credita ao Brasil uma crise econômica pode estar afetando a empresa dela; Charmosa avalia que a cliente ainda precisa dos cuidados estéticos de sua clínica, entre outras. Do outro lado, Bonita pode inferir as intenções de Charmosa: o *WhatsApp* é o modo

¹⁶ Você pode ver quando uma pessoa está on-line, quando uma pessoa está digitando e quando foi o último acesso da pessoa ao aplicativo. [...] esta informação é um pouco reveladora. (tradução da autora)

mais eficiente de divulgar as propostas do estabelecimento para a paciente; Charmosa sabe que Bonita é uma cliente que gosta de promoções. Todas as interpretações e inferências podem variar a depender do diálogo que Bonita fará entre os enunciados de Charmosa e a polifonia que emerge nessas interações.

Em relação à imagem da segunda conversa, Charmosa parece querer descrever a falta de tempo que Bonita alega para não retomar seus tratamentos estéticos, mas em outros termos, parafraseando os dizeres de Bonita embasada na heterogeneidade dos discursos. Essa polifonia apresenta-se no dizer de Charmosa, ao perguntar quando Bonita volta, sem precisar mencionar que está se referindo à viagem e não à clínica.

Relativo à estrutura do app, observa-se que a escrita da palavra ‘você’ por ‘vc’ já está incorporada nos discursos de Charmosa e é compreendida por Bonita. Das seis postagens da fisioterapeuta, em quatro pode-se detectar essa construção significativa nesse aplicativo. A pontuação também não causou dúvidas na construção dos sentidos; apesar de Charmosa usar um sinal de interrogação isolado em uma mensagem, Bonita inferiu que este fazia referência ao enunciado imediatamente acima, por isso, respondeu.



Assim, observou-se que o *WhatsApp* foi utilizado de modo eficiente ao veicular uma campanha promocional de determinada empresa, pois a cliente recebeu a mensagem, conheceu o produto oferecido, ainda que não tenha se manifestado a respeito.

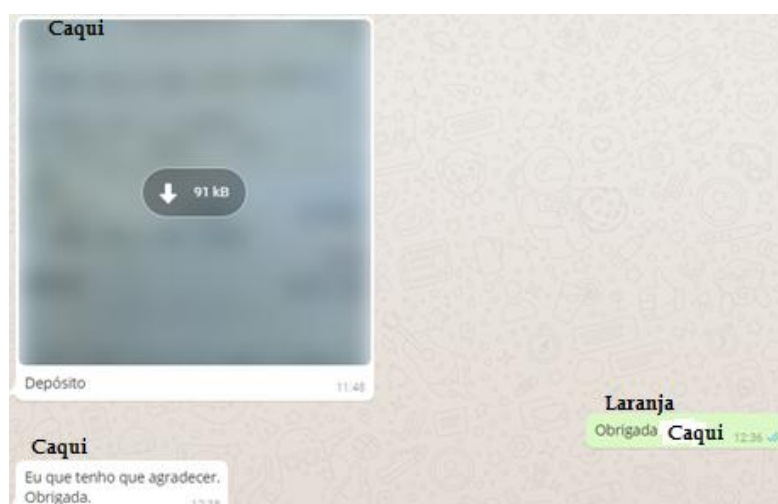
4.1.3 Conversa 3

As duas interagentes têm relações familiares e por isso, intimidade. No dia 06 de maio, Laranja estava viajando para o exterior, de onde Caqui insinuava o desejo de que Laranja comprasse produtos de beleza para pagamento no Brasil. Em 25 de maio, Caqui apresenta o comprovante de pagamento da dívida adquirida por Laranja

a seu favor. As nomenclaturas basearam-se na preferência pelas frutas que as nomeiam.



Em 06 de maio de 2016, Caqui contata Laranja sobre comprar produtos de beleza, os quais ela já havia mencionado em encontro com Laranja antes da viagem.



Em 25 de maio, Caqui paga Laranja através de depósito bancário e envia o comprovante pelo *WhatsApp*.

Essa conversa ocorreu entre mulheres localizadas em países diferentes, no entanto, esse fato parece não ter causado interferência na construção dos enunciados. O aplicativo mostrou-se eficaz, pois não foi preciso uma ligação telefônica ou uma descrição minuciosa do produto desejado por Caqui para que Laranja compreendesse o pedido da interlocutora.

O envio da foto do cosmético e, posteriormente, do comprovante de depósito bancário, ratifica o discurso benéfico de parte da sociedade sobre a versatilidade do aplicativo, em que falar torna-se obsoleto mediante a imagem que demonstra e explica. Enquanto hipertexto, essas imagens são construções enunciativas que facilitam a comunicação através do app, que prima pela digitação da conversa em sua tela de apresentação.

Os sentidos nessa conversa são produzidos pela historicidade, e não pelo texto exposto, assim como pelas ideologias que envolvem essa relação social, quais sejam, familiar, de amizade, de solidariedade, de presteza, de compromisso e de responsabilidade.

Percebe-se nessa conversa que cada interlocutora se posiciona enquanto sujeito interpelado pelas ideologias já descritas e, pela linguagem, indicam os sentidos que pretendem ser apreendidos pelo seu interlocutor. Os sentidos, portanto são construídos sobre formações ideológicas e discursivas.

É possível apreender que através das palavras, Caqui constrói um discurso de convencimento. Nas duas primeiras postagens, a palavra 'preço' está grafada ora com letra minúscula, ora com letra maiúscula. O primeiro insere-se em um discurso generalizador, denotando que o valor apresentado é recorrente em suas fontes de pesquisa pela web. No segundo, 'Preço' denota especificidade, no sentido de que o valor cobrado no produto não corresponde ao sentido do termo promocional.

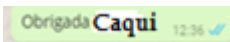
O fato de Laranja ter viajado para outro país e se disponibilizado a Caqui para comprar produtos de beleza, caso o preço fosse atrativo, é um interdiscurso compartilhado entre ambas. O pagamento seria realizado após o retorno de Laranja ao Brasil, pois a moeda brasileira não tem cotação estável frente às outras moedas e por isso não seria possível determinar previamente o valor em Real gasto no cartão de crédito por Laranja na aquisição dos produtos. Devido à desvalorização da moeda brasileira, as amigas tinham dúvidas se o preço cobrado no exterior ainda



seria vantajoso após a conversão para a moeda nacional. Caqui buscou comprovar para Laranja, através da imagem capturada em um site nacional que vende os produtos almejados, que fora do país ainda é mais vantajoso comprar o produto da imagem postada.

Laranja se oferece para comprar e levar os produtos desejados por Caqui, ao introduzir por duas vezes o enunciado ‘se você quiser, compro então’. No entanto, Caqui em nenhum momento responde ou pede expressamente sua vontade, mas constrói seu discurso para produzir a resposta afirmativa, citando o valor cambial da moeda estrangeira e seu preconceito ou receio em comprar os mesmos produtos no Brasil. Laranja entende a intenção de Caqui e traz o produto para cabelos.

Nesse recorte, pode-se citar Orlandi, para quem “os sentidos que podem ser lidos, então, em um texto, não estão necessariamente ali, nele. O (s) sentido (s) de um texto passa (m) pela relação dele com outros textos” (ORLANDI, 2012, p. 13). Assim, a leitura das mensagens de Caqui por Laranja deve distinguir o que está dito, e também o que não está dito, mas que as formam de modo significativo.

Na segunda parte da conversa, Caqui apresenta o *print* com o comprovante de depósito do valor gasto por Laranja, sem nenhuma mensagem antes, de saudação ou de introdução ao que pretende enunciar, mas que Laranja entendeu.

Por sua vez, Laranja induz Caqui a se manifestar de alguma forma ao postar . Essa mensagem remete a diferentes sentidos, dentre os quais: Laranja quer aparentar ser uma pessoa educada, por isso agradece o depósito bancário de Caqui; Laranja busca constranger Caqui para uma resposta polida e condizente ao favor prestado; Laranja responde brevemente apenas para manter o contato amistoso.

Para qualquer um desses possíveis sentidos, a resposta de Caqui também suscitará diferentes interpretações: Caqui também quer parecer ser uma pessoa educada, por isso reconhece que o agradecimento deve ser feito por ela; Caqui considerou a mensagem de Laranja uma ironia, afinal foi ela quem contraiu a dívida, carregou peso, gastou o próprio dinheiro, e mesmo assim agradece pelo pagamento como se fosse um favor e não uma obrigação; como forma de manter a amizade familiar, Caqui responde à Laranja indiretamente  e diretamente , reconhecendo que quem merece o agradecimento é Laranja.

4.1.4 Conversa 4

Essa comunidade virtual é formada por quinze trabalhadores de uma empresa pública que desenvolvem a mesma função e todos são administradores do grupo. Através de concurso público para provimento de vagas, oito mulheres, com idades atuais que variam entre 25 e 40 anos, e sete homens, com idades atuais entre 30 e 50 anos, obtiveram êxito ao passar na seleção. Dentre todos os trabalhadores, o tempo de serviço varia entre seis e 15 anos.

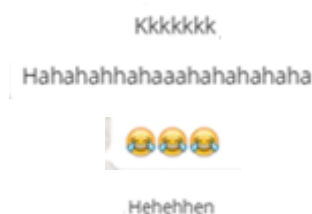
A imagem do perfil apresenta a foto de um colega que faleceu em fevereiro deste ano como forma de homenageá-lo, visto que ele também participava desse grupo. O nome da comunidade virtual deriva do filme americano Clube da Luta, de 1999, dirigido por David Fincher, precedido da figura de um anjo, denotando, assim, um conflito entre a imagem angelical, santificada, e lutadores ensanguentados e furiosos.

A escolha das denominações para substituir os nomes reais foi embasada em ferramentas, mas sem conexão com qualquer característica física ou de personalidade dos envolvidos na conversa.





Como marca do uso da linguagem nesse espaço de interação, o emprego da letra k repetidas vezes, ou das letras a e h, denotam o riso, sendo o número de letras repetidas correspondente ao humor despertado pelo enunciado. As diferentes formas representativas do riso nessa conversa



comprovam a relação da imagem com o mundo real, onde as pessoas riem diferente umas das outras, mas também a mesma pessoa ri diferente dependendo da ocasião ou estado de espírito, com sons e gestos corporais. As carinhas ou *emoticons* buscam demonstrar virtualmente um sentimento ou uma emoção real.

Apesar de se tratar de um grupo formado por colegas de trabalho, no *WhatsApp*, as gírias, comuns aos ambientes informais, também estão presentes. Percebe-se que as palavras ‘mermo’, ‘rapaz’ e ‘ninja’ são construções significativas consideradas inadequadas para um ambiente laboral formal, mas que nesse ciberespaço reforçam a ideia de informalidade da conversa.

Outro destaque desse aplicativo é que mesmo a interação sendo assíncrona, os fios discursivos são mantidos. Em uma interação presencial, seria mais difícil retomar o assunto de onde parou depois de uma noite, como nessa conversa. Nesse viés, Castells observa que

Respostas adiadas pelo tempo podem ser superadas com facilidade, pois as novas tecnologias de comunicação oferecem um sentido de instantaneidade que conquista as barreiras temporais, como ocorreu com o telefone, mas agora, com maior flexibilidade, permitindo que as partes envolvidas na comunicação deixem passar alguns segundos ou minutos para trazer outra informação e expandir a esfera de comunicação sem a pressão do telefone, não adaptado a longos silêncios (CASTELLS, 2002, p. 486).

Assim, o assunto é retomado a partir da última postagem, com a facilidade de ser lembrado ou reavaliado pelo leitor, pois toda a conversa fica armazenada no dispositivo móvel.


A divulgação de conteúdos que incitam ao crime é proibida por Lei no Brasil. Por isso, diferentes sentidos podem ser apreendidos, dependendo de quem lê essa

interação. No entanto, por ser um grupo de trabalho específico, composto por profissionais que desempenham o mesmo cargo, há o entendimento coletivo que o colega de trabalho está replicando essas imagens na intenção de divertir ou mesmo informar que tais práticas acontecem no ambiente virtual.

A imagem que inicia a conversa, além dos dizeres, faz sentido nessa comunidade virtual, a partir da heterogeneidade presente nesse discurso, que é contrário ao desenvolvimento das atividades laborais dessas pessoas. Os sentidos que Marreta propõe estão mais no não-dito do que no enunciado, podendo ser confirmado pela pergunta/afirmação de Serra:



Partindo da afirmação de Orlandi (1999), que define discurso como “efeito de sentidos entre interlocutores” (p. 21), percebe-se nessa interação que o assunto faz parte da formação discursiva dessas pessoas, colocando “em relação sujeitos e sentidos afetados pela língua e pela história” (p. 21). Os sentidos construídos pela réplica da postagem do *facebook* constituem os participantes do grupo, tendo em vista que todos desenvolvem a mesma função, significando além da divulgação das informações. Na realidade desses profissionais, as invasões de terras no município de Porto Velho são infrações passíveis de ações por parte do Município, representado por esses agentes.

A fala de Machado  **Marreta** Teu face tá demais hein kkkkkk, precedida de um *emoticon* de espanto, denota uma possível imagem formada por Machado em relação à Marreta e aos grupos que o mesmo participa no *facebook*, no entanto, pelas risadas em k ao final da frase, não é convincente determinar se Machado está criticando positiva ou negativamente o colega de trabalho.

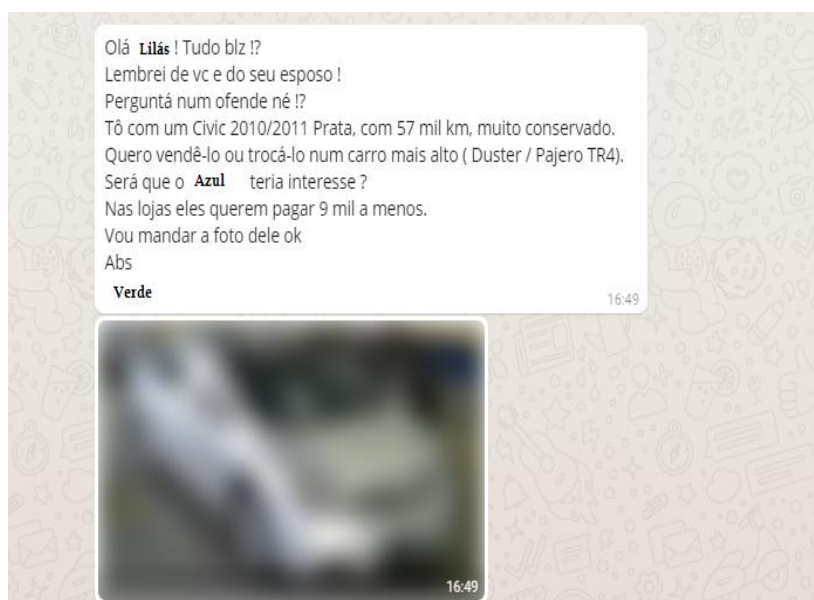
A opacidade e a heterogeneidade podem ser percebidas a partir do enunciado de Machado, o que suscita outras interpretações a partir das imagens compartilhadas por Marreta, comprovando que não são as palavras em si que significam, mas o discurso que se materializa por e nelas, simbolizando efeitos de sentidos. Conforme Orlandi (2003), através da leitura o sujeito se constitui, se

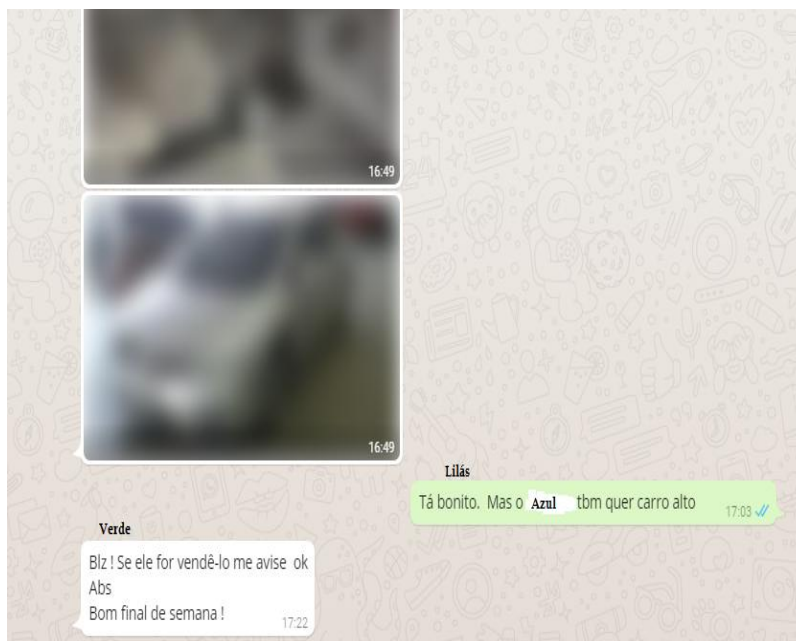
representa e se identifica; Machado se mostra duvidoso ou confuso em relação à participação de Marreta em grupos que veiculam mensagens criminosas.

Ainda segundo Orlandi (2003), os enunciados devem ser analisados relacionando-os com outros enunciados, existentes, possíveis e imaginários, tendo em consideração os sujeitos e a situação de produção, além da memória discursiva. Por isso, é preciso considerar tanto o que está sendo dito, como o que não está sendo enunciado, mas que também significa. Cabe à interpretação que cada participante realiza inferir certos sentidos e apagar outros.

4.1.5 Conversa 5

Essa interação ocorreu entre colegas (homem e mulher) da empresa em que ambos trabalham, no dia 29 de abril de 2016. Com denominações relacionadas às cores, as conversas giraram em torno da venda de um veículo pela parte masculina, mas que envolvem interações anteriores sobre a mesma temática, porém sendo a intenção de venda de um carro vinda da parte feminina.





Pela sua dinamicidade, a língua se adapta aos mais variados modos de enunciação, se construindo e reconstruindo para produzir sentidos, transformando-se paulatinamente conforme as mudanças sociais, históricas e culturais que ocorre nos espaços das relações, como o *WhatsApp*. Nas escritas de Verde é evidente que o signo gráfico está sendo manipulado para se aproximar o máximo possível da fala. A prosódia é identificada pelos excessivos sinais de exclamação e interrogação empregados ao final das inserções. A ortoépia nas palavras ‘perguntá’ e ‘num’ são indicativos de uma fala em forma escrita. Além disso, as frases curtas, os truncamentos de letras e as abreviações buscam trazer para a tela do celular a dinamicidade do contato presencial, constituindo, assim, as marcas linguísticas desse suporte comunicativo.

Marcuschi diz que “sob o ponto de vista mais central da realidade humana, seria possível definir o homem como um ser que fala e não como um ser que escreve” (2003b, p.17). Ao adaptar a escrita à oralidade, o internetês ratifica a afirmação do autor, pois busca, no manuseio do código linguístico, expressar gestos, movimentos corporais, entonação de voz, como que presencialmente. É a fala representada graficamente.

Relativo ao gênero discursivo, Verde adaptou a forma composicional das conversas pelo *WhatsApp* ao seu propósito comunicativo que era divulgar a venda de um veículo. Para isso citou o modelo, o ano, a cor, a quilometragem rodada e até uma noção do valor de mercado do automóvel, atendendo aos critérios de estilo de

um anúncio de venda e à informatividade da manifestação escrita dentro da temática abordada. Essa transmutação de gêneros confirma a posição de Bakhtin (1997), que afirma que os gêneros não são estáticos, mas “relativamente estáveis” (p. 279), bem como as palavras de Orlandi, que observa que todo enunciado prescinde de uma configuração, sendo, por isso, “sempre possível se reconhecer um tipo em qualquer instanciiação de linguagem (ORLANDI, 2012, p. 31)

Nessa conversa, não há meramente a transmissão de uma mensagem, mas a construção de um discurso a partir do conhecimento do enunciador sobre os seguintes tópicos: o veículo que Azul possui, a intenção deste em trocar o carro e a coincidência entre o desejo do locutor em trocar o próprio carro por um modelo igual ou parecido com o que Azul tem. O jogo com a linguagem, a introdução da conversa com modalizadores de cortesia e as paráfrases construídas demonstram que Verde procurou ser indireto para propor a venda ou troca do automóvel ao esposo de Lilás, ainda que sua intenção tenha sido compreendida por Lilás, conforme a resposta dela:



Lilás, ao ler essa mensagem, recorre à memória para inferir sentidos, pois há um já-dito anterior a essa interação. A trama desse discurso inicia quando Lilás informou à Verde, em um momento passado, que Azul estava vendendo o carro dele para adquirir outro do mesmo porte. Verde retoma esse discurso em outro contexto, em que agora ele quer vender seu veículo para também adquirir um automóvel de porte maior do que o que possui na ocasião da interação. Verde apaga o sentido que Lilás enunciou primeiramente ao ressignificá-lo, se colocando, então, na posição de vendedor e Azul, de possível comprador.

O dialogismo presente nesse discurso decorre da memória discursiva de Verde sobre a intenção de Azul em trocar de carro também. Assim, a conversa fez sentido devido sua inscrição em um passado, acontecimento histórico, parte da memória de todos os participantes, por isso “a compreensão procura a explicitação dos processos de significação presentes no texto e permite que se possam ‘escutar’ (grifo da autora) outros sentidos que ali estão, compreendendo como eles se constituem” (ORLANDI, 1999, p. 26). A partir dessa explicação de Orlandi, apreende-se então que Verde lembrou que Azul quer vender seu carro, mas omitiu

que também sabe que Azul quer um veículo alto, pois seu interesse em vender o automóvel que possui é maior.

Na fala de Verde, é possível reconhecer tanto a paráfrase (saber da intenção de Azul em trocar de carro e saber que o atual carro de Azul é o desejo de Verde), quanto a polissemia (Verde não havia mencionado antes que tinha esse veículo e que o estava vendendo).

4.2 Conclusão das Análises

A partir da concepção de que os discursos variam de acordo com o meio, com esse processo de midiaticização envolvido na comunicação percebe-se que, ao se falar da web, e em específico do *WhatsApp*, o discurso é modificado e propagado por sinais e códigos permeados de significados e materialidades significantes próprias desse ambiente.

Em todas as conversas analisadas, percebeu-se um leque de diversidade semântica relativo às palavras e como as abreviações e demais caracteres têm habilidade de expressar enunciados, transmitir sentimentos e propagar ideias, sendo a norma padrão da língua menos presente nesse ambiente digital, pois uma de suas características é a informalidade.

Assim, nesse processo de análise, foi possível constatar, no geral, as reincidências que constituem marcas linguísticas nos discursos via *WhatsApp*, relacionando a escrita à fala, quais sejam: repetição de letras, envio de imagens, fotos, áudios, inserção de *emojis* para expressar gestos faciais, o uso excessivo de sinais de pontuação para marcar a entonação pretendida, o truncamento de letras ou a abreviação de palavras para encurtar o tempo da interação, mantendo a dinâmica da conversação presencial, enunciados curtos e simples e a praticidade de se fazer entendido sem necessariamente recorrer às construções morfosintáticas da variação culta da língua, produzindo efeitos de sentidos coerentes ao espaço em que estão sendo empregadas.

O interlocutor apropria-se dos recursos linguísticos orais, escritos, imagéticos, auditivos, para empregá-los nas mais diversas situações comunicativas, como em um processo dinâmico e hipertextual de interação interpessoal. A utilização de fotografias, de gravação de áudios, de imagens animadas, condensam em um

hipertexto, a escrita de enunciados que demandam tempo e destreza com o teclado virtual.

Os *emoticons* e sinais gráficos materializam na tela do celular comportamentos e emoções que seriam facilmente percebidos se a conversa ocorresse presencialmente.

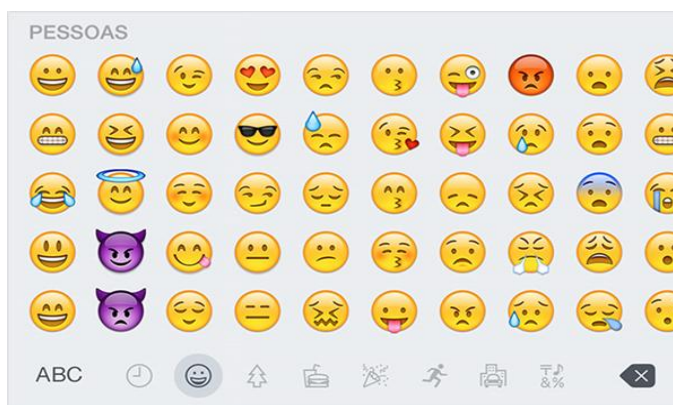


Figura 02: *Emoticons* que buscam transmitir expressões faciais, como alegria ou tristeza.
Fonte: <codigofonte.uol.com.br>

: - \	Hummm !
: -)	Sorrindo
: - (Triste
: -)))	Gargalhando
: - O	Oh !
(: - . . .	Chorando

Figura 02: Sinais gráficos representando carinhas na horizontal. Também denotam emoções.
Fonte: <www.miniweb.com.br>

Nas interações analisadas, é possível perceber que na escrita pelo *WhatsApp* a proximidade com a oralidade é evidente. Há uma imitação da fala pela escrita, um processo conversacional quase simultâneo. De acordo com Araújo e Biasi-Rodrigues,

Poucos minutos em uma sala de chat é o suficiente para observarmos o quanto estas marcas são bastante evidentes, ora para indicar espanto ora para representar euforias ou gritos. Essas idiosincrasias linguísticas, ainda que causem estranheza a quem não está acostumado com o gênero, podem ser compreendidas se entendermos que um gênero é uma

‘ferramenta’ socialmente semiotizada, o que indica que seu uso pressupõe a existência de uma cultura. Sendo assim, tanto os emoticons como as repetições de letras e sinais de pontuação são, indubitavelmente, marcas de uma cultura digital, ou de uma cultura em uma realidade virtual (ARAÚJO, BIASI-RODRIGUES, 2007, p. 6).

É a economia de palavras a marca-chave desse aplicativo, conforme demonstrado nas conversas analisadas, o que faz com que os usuários escrevam seguindo padrões de oralidade, produzindo sentidos em um suporte que demanda agilidade, de tempo e de espaço. Squarisi (2014, p. 31) entende essa prática como um “cartão de visitas” do internauta e postula que

Escrever está na moda. As novas tecnologias de comunicação ressuscitaram o valor da escrita. Mas com jeitão próprio. Já não se produzem textos como antigamente, mas concisas mensagens eletrônicas (SQUARISI, 2014, p. 34).

Esse resgate da oralidade também é observado por Lemos (2015). Segundo o autor, a partir de Leslie (1994)¹⁷, a escrita no ambiente virtual busca expressar emoções, comportamentos e atitudes passíveis de observação em uma conversa presencial, face a face, através das onomatopeias, dos *emoticons*, e dos diferentes usos de símbolos gráficos.

Diferente de um texto convencional, em que início e fim são observados, nas mensagens analisadas, a leitura ocorre por ligações ou nós de partes de textos, sem pressupor um fim determinado entre os interlocutores, mas que começa por onde o leitor deseja, pois as conversas ficam armazenadas na memória do aparelho celular, podendo ser retomadas em qualquer tempo e a partir de qualquer tópico, sem o risco de esquecimentos ou distrações, comuns na conversação presencial. Nas conversas 2, 3 e 4, é possível observar que a interação fluiu mesmo com o lapso de tempo entre as postagens, demonstrando, assim, como a temporalidade foi irrelevante para que a trama dos fios discursivos presentes nessas interações fosse tecida.

Nas trocas de mensagens, observou-se que os enunciados formulados por um interlocutor só aparecem na tela do outro interlocutor após seu envio, ou seja, não é possível interferir na produção do texto concomitante ao momento em que está sendo redigido. Somente após a mensagem ser enviada é que o sujeito leitor

¹⁷ LESLIE, J. *Mail Bonding. E-mail is Creating a New Oral Culture*. In: *Wired*, n 2.03, mars, 1994.

pôde fazer suas considerações. As sobreposições de textos, portanto, não acompanham o ritmo de uma conversa presencial, por delimitação do próprio meio digital (HILGERT, 2000).

A integração dos variados recursos do aplicativo auxiliaram os usuários na criação de novos sentidos, visto que as múltiplas materialidades significativas (linguística, oral, visual, gestual, dentre outros) são características marcantes da rede de interação virtual.

Os estudos de Bakhtin quanto à constituição dos sentidos nas mensagens trocadas são imprescindíveis, pois o estudioso coloca a linguagem como estrutura da interação verbal. Embora as conversas pareçam despretensiosas, carregam diversas ideologias, e estas se revelam quando o sujeito discursivo emite enunciados, revelando ideias construídas histórica e socialmente. Em todas as conversas observou-se esse entrelaçamento de ideologias, tanto aproximando os interlocutores, como causando conflitos e desentendimentos. Tal fato explica-se a partir da noção de refração, proposta pelo teórico, em que a língua não reflete sentidos, mas os refratam. Dito de outro modo, “As palavras são tecidas a partir de uma multidão de fios dialógicos [...]” (BAKHTIN, 1995, p. 41) uma vez que na ideologia a própria condição histórico-social que interpela o sujeito, determina o aparecimento de enunciados, formando um concerto polifônico, cuja orquestração de vozes marca a natureza interativa da linguagem e sua materialização no discurso.

A análise dos discursos propostos partiu da afirmação de Pêcheux (1997) de que não existe discurso sem sujeito e não existe sujeito sem ideologia, pois a ideologia interpela o indivíduo em sujeito de seu discurso. Nessa perspectiva, os sentidos são produzidos pela e na linguagem, que materializa a história, a cultura e as ideologias de uma sociedade, através do dialogismo com os outros discursos, pertencentes ou não, à mesma formação discursiva. As palavras de Pêcheux refletem nos dizeres de Orlandi (1999), para quem a língua está materializada na ideologia e a ideologia se manifesta na língua.

Logo, os sentidos merecem destaque, ao contrário dos significados, pois uma mesma palavra pode trazer diferentes sentidos, conforme o lugar socioideológico de quem a utiliza. Na conversa 4, por exemplo, a fala de Marreta sobre as páginas que Machado simpatiza no ciberespaço *Facebook*, suscita sentidos além dos enunciados por Marreta. Nesse pensamento, Pêcheux (1997) concebe que o sentido não é

literal, mas está sempre relacionado a transferências ou metáforas entre formações discursivas, por isso a língua não pode ser concebida como transparente, mas opaca, pois o sujeito, ao dizer, produz sentidos que serão sempre relacionados a outros dizeres.

O *WhatsApp*, portanto, ao carregar e propagar os discursos de uma sociedade, veicula sentidos, inclusive pelo próprio manuseio do aplicativo; ele é um suporte que dissemina discursos, os insere em uma historicidade, adquirindo uma ordem discursiva ou uma materialidade significativa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade em geral incorporou o celular em seu cotidiano, mudando o comportamento e os hábitos das pessoas. Antes da internet móvel, as pessoas precisavam entrar no ciberespaço. Na conjuntura da mobilidade digital, as pessoas passam a viver *on line*¹⁸.

Conforme André Lemos (2015), entender a cibercultura é entender as relações entre as novas tecnologias digitais e a sociedade contemporânea. Os ciberespaços possibilitam novas práticas de informação e comunicação, desencadeando, assim, novas ações sociais de interação entre sujeitos de linguagem. Como o próprio autor afirma: “vivemos já a cibercultura. Ela não é o futuro que vai chegar mas o nosso presente” (LEMOS, 2003, p. 01).

Já Lévy acredita que:

A cibercultura se tornará provavelmente o centro de gravidade da galáxia cultural do século XXI, mas a proposição segundo a qual o virtual irá substituir o real, ou que não poderemos mais distinguir um do outro, nada mais é do que um jogo de palavras malfeito, que desconhece quase todos os significados do conceito de virtualidade (LÉVY, 1999, p. 225).

O *WhatsApp* é cibercultura e, enquanto ferramenta ou suporte tecnológico para uso no ciberespaço, está inserido no meio social, modificando a forma como os sujeitos interagem com o mundo e com o outro. Todos os dias, muitas mensagens são trocadas pelo aplicativo, desde um bom dia, até uma dúvida relativa à consulta médica. Fotos, vídeos, áudios são itens que não faltam nessas interações, sejam para reforçar um assunto ou simplesmente ser visto ou lembrado.

Para Lemos (2015), os ciberespaços constituem, mais que um fenômeno técnico, um acontecimento social. Os discursos dos usuários do aplicativo analisado são reunidos entorno de temas ou afinidades comuns, como família, religião, trabalho, entre outros, independente da localização geográfica ou do aspecto temporal.

Na era digital, através do *software* de comunicação, ocorrem conversas semelhantes ao modo oral espontâneo, revelando traços de oralidade na tentativa de representar as interações face a face. Nesse sentido, as práticas discursivas nessa mídia digital podem ser compreendidas como transmutações de conversas

¹⁸ *On line* refere-se ao sentido de estar conectado.

espontâneas. No entanto, apesar da sua multimodalidade (letras, sinais gráficos, imagens e sons), e embora possuam uma escrita próxima de aspectos da oralidade, os textos digitais de interação sociocomunicativa em formato de mensagens eletrônicas mantêm suas bases na escrita convencional.

Essa forma de interagir exige dos usuários uma escrita mais flexível, informal, mais próxima da oralidade, ou seja, um texto falado por escrito, em que a palavra se torna graficamente mais original e criativa, tentando suprir certas características próprias da interação presencial, como a expressividade física (gestos, olhares, sorrisos, etc). O prolongamento de letras, as abreviaturas, onomatopeias ou os *emoticons*, além de diversos outros recursos audiovisuais, buscam reproduzir o sentido e o estado emotivo do que se quer dizer.

Nessa perspectiva, este trabalho teve como objetivo analisar as interações realizadas na cibercultura, enquanto prática cotidiana da sociedade, através do aplicativo *WhatsApp*, observando suas materialidades significantes e suas práticas discursivas. Com efeito, os objetivos específicos foram apresentar o app, seus usos e funcionamentos, demonstrando como os discursos são construídos nesse ciberespaço, a partir da relação do sujeito com a linguagem e com os outros sujeitos, produzindo sentidos nessas interações.

O aporte teórico embasou-se em Bakhtin (1995, 1997, 2013), para quem a comunicação é instituída pela interação verbal "de qualquer tipo que seja" (BAKHTIN, 1995, p. 23), e em Pêcheux (1995, 1997) e Orlandi (1999, 2003, 2012), pela articulação do linguístico com o social e com a história, concebendo a linguagem enquanto materialidade ideológica, que veicula sentidos pré-construídos por um já-dito, os interdiscursos.

Ainda em Bakhtin (1997), a partir de seu entendimento sobre os gêneros discursivos, planejados conforme sua função social e suas finalidades comunicativas, buscou-se nos ensinamentos de Marcuschi (2004a, 2007, 2008 e Xavier (2000, 2002) explicitar as noções de gêneros digitais. O avanço das tecnologias de comunicação resultou em uma série de variados gêneros, transmutados de outros gêneros já inseridos na sociedade, atendendo, assim, às novas situações comunicativas, como conversas pelo teclado do celular, ou o compartilhamento de fotos pelo *Instagram*. Assim, os gêneros digitais são formas de comunicação padronizadas na cibercultura, os quais são apropriados pelos usuários

para interação, do sujeito com o equipamento tecnológico (computador, tablet, celular), ou entre sujeitos, envolvendo a relação oralidade e escrita.

Em Rojo (2012), Soares (2002a, 2002b) e Xavier (2002), as noções de letramento digital são compreendidas ao relacionar o letramento às práticas sociais a partir das experiências de lecto-escrita na esfera digital. Nesse pensamento, o letramento digital configura-se no exercício da leitura e escrita enquanto práticas sociais e culturais de inserção no ambiente digital, não bastando para o sujeito apenas manusear as tecnologias de interação e comunicação, mas saber fazer uso delas, tanto no aspecto da técnica, quanto no aspecto simbólico de significação, para transformar seu estado ou condição, em consequência do domínio desses saberes. Logo, o letramento digital corresponde a um modelo cultural de práticas baseadas nos usos da escrita e de práticas de leitura em um ambiente cibernético.

As teorias que trataram sobre cibercultura na sociedade contemporânea foram encontradas em Lévy (1996, 1998, 1999) e Lemos (2002, 2015).

Essa dissertação, de ordem qualitativa, envolveu pesquisa documental e bibliográfica, cujo corpus foi constituído por cinco interações capturadas do *WhatsApp* da autora, dentre elas três realizadas de modo privado e duas em grupo.

Mediante uma abordagem discursiva de análise, buscou-se destacar nesse processo dialógico, os efeitos de sentidos produzidos e veiculados nessas interações. Assim, O aplicativo foi apresentado como suporte da escrita digital, onde os discursos se materializam em textos, veiculando pensamentos, comportamentos e valores sociais, ao utilizar as mais diferentes semioses para produzir e estabilizar sentidos. O app se configura como um local onde os sujeitos enunciam, fazem relatos diários de desejos, confissões, informações, pela tela do celular, mas também como com suas especificidades técnicas, influenciando, então, a forma como a interação ocorre, tanto do usuário com o aplicativo, quanto na relação entre sujeitos. Em seguida, analisaram-se as materialidades significantes dos textos referentes às cinco conversas.

A partir das análises apresentadas nessa pesquisa, foi possível observar os modos particulares de comunicação pelo aplicativo *WhatsApp*, tanto em interações em grupo, como em interações particulares. Na troca de mensagens, os usuários demonstraram destreza no manuseio das diferentes materialidades significantes utilizadas no app. Além da escrita, as imagens, fotos, áudios auxiliaram na produção de sentidos; os *emoticons* transmitiram expressões faciais e gestos corporais.

As conversas analisadas comprovaram que os usuários do aplicativo se empenham para efetivar essa prática sociocultural através do celular. Os interlocutores manuseiam o código linguístico de modo a aproximar as mensagens de texto à fala em uma conversação face a face, demonstrando tanto as habilidades linguísticas dos envolvidos, quanto os conhecimentos paralinguísticos existentes nesse app. Logo, a língua e o contexto estão vinculados na mesma situação comunicativa, sendo na interação verbal que se processa essa situação, pela relação de sentidos entre enunciados.

Na conversa 1, identificou-se como prática discursiva o humor, construída a partir da junção entre texto, hipertexto e imagem que remetem à galhofa e ao riso, enquanto necessidade humana de entretenimento e diversão fácil. A piada, as charges e os memes¹⁹ irrompem nas conversas como recursos para subverter a norma, a ordem de um discurso já pronto, instituído. O humor aparece também como um recurso atenuante de críticas e de julgamentos. Dito de outro modo, o humor é usado como um meio de preservação de face, no sentido pretendido por Goffman (2011).²⁰ Outro exercício discursivo que se fez presente relacionou-se à fé cristã, enquanto prática identificada através da solicitação de ajuda espiritual pela oração. Nesse contexto, o compartilhamento de imagens santas, de correntes de oração, novenas, são recorrentes nas trocas conversacionais pelo aplicativo. Apesar da mobilização desses recursos ligados à religião, observa-se um funcionamento discursivo que banaliza a religiosidade, reduzindo-o à função fática da linguagem, qual seja, de instaurar e manter o contato.

Nas conversas 2 e 5, há uma relação comercial produzida, na conversa 2, pela divulgação de uma promoção, e na conversa 5, pelo anúncio de venda de um veículo. Assim, o uso do aplicativo para a finalidade comercial comprovou sua versatilidade, ao materializar em seus textos práticas discursivas relacionadas à propaganda e à venda de produtos e serviços e, indiretamente, uma prática discursiva voltada para o consumismo. Outro fato que merece atenção diz respeito à transmutação de gêneros discursivos, em que o gênero secundário propaganda, aliado ao gênero primário diálogo, transforma-se em um gênero digital, portanto, terciário, conforme conceitua Xavier (2000).

¹⁹ Imagens, vídeos ou textos bem humorados que se espalham na internet, como um vírus, e alcançam popularidade rapidamente.

²⁰ Sobre esse assunto, ver Goffman (2011).

Na conversa 3, a relação familiar entre as interlocutoras suscita uma prática discursiva de colaboração e prestação de favor. O aplicativo facilitou a demanda de uma das interlocutoras, que era a compra de um produto para cabelos, ao recorrer aos hipertextos visuais (foto do produto desejado e comprovante de depósito bancário). A interação através do *WhatsApp* demonstrou-se eficiente ao condensar informações e descrições através dos hipertextos, os quais permitiram realizar a operação de compra e a comprovação de pagamento. Tal atividade teria sido mais difícil se a conversação ocorresse por outros meios, como pelo telefone, por exemplo. Mesmo com a distância espacial, um interlocutor pôde atender ao outro através desses hipertextos e pelo próprio manuseio do aplicativo.

Na conversa 4, a construção dos enunciados envolveu práticas discursivas voltadas para o trabalho do grupo. Se na conversa 3, existe a marca da relação familiar sustentando a interação, na conversa 4 a relação trabalhista dos interlocutores é que embasa a temática do grupo. Nessa comunidade, observam-se práticas que estabelecem um *continuum* do ofício, ou seja, as discussões perduram mesmo fora do horário de trabalho. Um exercício de se estar *on line* ou conectado, *on duty* ou em serviço, em *standy by* ou sempre em espera. Em outras palavras, transforma o sujeito de *workholic*, alguém que não se desliga do trabalho mesmo fora dele, em *netaholic*, ao associar a compulsão pela atividade trabalhista ao vício à internet e à necessidade de se estar sempre conectado²¹.

Por conseguinte, a partir das análises realizadas, o manuseio do *WhatsApp* demonstrou sua natureza pragmática, mas sua utilização também comprovou-se veiculadora de discursos atrelados a valores, ideias e conceitos, à serviço de ideologias, prescrevendo opções e decisões. Nesse sentido, sob o aspecto do progresso e do inevitável, muitos desses discursos produzem uma realidade que mostra somente facilidades e benefícios, criando uma ilusão que todos podem estar nesse ambiente virtual. Esse discurso divide, causa agitação, coloca a parte da população que não tem um *smartphone* ou o aplicativo em um patamar diferenciado social e culturalmente.

Por isso, longe de ser um recurso pragmático, o aplicativo, através de sua manipulação pelos usuários, é um objeto de discurso, que não é neutro, natural ou benéfico. Nesse sentido, o discurso dominante de neutralidade, naturalidade e de

²¹ O site <<https://geogente.wordpress.com/2012/10/10/netaholics/>> reproduz uma discussão acerca da associação entre os termos *workholic* e *netaholic*.

benefícios sobre o *software* contradiz outros discursos, voltados, principalmente, para a autonomia, a liberdade de escolha e pelas preferências dos utilizadores de telefonia móvel. Existe uma posição hegemônica em parte da sociedade que beira a um discurso do senso comum, de inclusão social, de pertencimento a um grupo, de prestígio.

Todas as tecnologias digitais voltadas para a comunicação, incluindo o *WhatsApp*, devem ter seus discursos problematizados, uma vez que estes ora equalizam, ora separam pessoas. É preciso, ainda, problematizar as implicações políticas, culturais e históricas cujas mensagens trocadas pelo aplicativo ecoam, discursos que disseminam em uma perspectiva global, ilimitada, uma realidade material, mas também universal, benéfica, questionando e desnaturalizando o uso do app no cotidiano da sociedade.

Nesse sentido, apesar de Lévy (1999) sustentar que a cibercultura ampara e respeita as particularidades de cada usuário, e “oferece a muitos o acesso à expressão” (p. 241), essa afirmação deve ser contestada ao destacar os excluídos digitais e as pessoas que por motivos diversos são excetuadas de determinadas comunidades cibernéticas ou simplesmente não fazem uso de certas tecnologias.

O *WhatsApp*, portanto, através de seus usuários, também é uma construção discursiva que veicula valores, ideias e comportamentos que são internalizados, permeando a realidade, naturalizando-a. Por isso a ideia de inclusão e exclusão de pessoas. Inserido em um contexto maior de discursividade digital, o manuseio do app constrange os sujeitos a comprar um *smartphone*, a baixar o aplicativo e conversar através do teclado do celular, definindo então práticas, criando necessidades.

A partir da busca em compreender como os sentidos produzem efeitos nos discursos pelo *WhatsApp*, conclui-se que as ideologias que circulam no ambiente real são as mesmas do ambiente virtual. O que diferencia esses dois lugares é o potencial do mundo virtual, que relativiza as noções de tempo e espaço.

Metaforicamente, o aplicativo tem a intenção de ser algo íntimo, particular, uma vez que somente quem possui o número telefônico do *smartphone* em que está instalado o aplicativo é que pode ser conectado. Essa característica o difere de outras redes sociais virtuais, como o *facebook*, por exemplo, pois através do nome pessoal, dentre outros aspectos, é possível encontrar qualquer pessoa que

mantenha uma página nessa rede social, enquanto no *WhatsApp* há uma singularização do sujeito pelo número da linha telefônica.

Apesar de a linguagem ter um papel essencial na internet, em específico no *WhatsApp*, poucos estudos são encontrados quanto ao domínio linguístico e aos discursos circulantes nesse ciberespaço. As pesquisas centralizam as questões sociais e comportamentais, tanto da sociedade, quanto da vida particular de cada usuário, nos campos das ciências sociais, da psicologia, da sociologia e da informática. Por isso, esta pesquisa não teve a pretensão de esgotar o assunto, pois as interações através do *WhatsApp*, mesmo estando na ordem do discurso, ainda são pouco discutidas na área da linguística, mesmo que o aplicativo seja utilizado enquanto suporte propagador de discursos, um ciberespaço em que sujeitos dialogicamente se constroem e são construídos.

6. REFERÊNCIAS

ARAÚJO, J. C. R. de. **Chat na Web: um Estudo de Gênero Hipertextual**. Dissertação (Mestrado em Lingüística). Fortaleza: Programa de Pós-Graduação em Lingüística da Universidade Federal do Ceará, 2003.

_____. **A Organização Constelar do Gênero Chat**. Anais do XX Jornada Nacional de Estudos Lingüísticos. João Pessoa: Idéia, 2004a.

_____. **A Conversa na Web: o Estudo da Transmutação em um Gênero Textual**. In: Marcuschi, L. A.; XAVIER, A. C. (Org.). **Hipertexto e Gêneros digitais: Novas Formas de Construção do Sentido**. 2. ed. Rio de Janeiro: lucerna, 2004b.

ARAÚJO, J. C.; BIASI-RODRIGUES, B. **Questões de estilo no gênero chat aberto e implicações para o ensino de língua materna**. In: ARAÚJO, J. C. (Org.). **Internet & Ensino: novos gêneros, outros desafios**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007, p. 78-92.

ARAÚJO, J. C.; NETO, V. **Gêneros Digitais em Emergência: Uma Proposta de Análise do Scrap Orkut**. Revista do Gelne. v. 11, n. 2, Piauí, 2009.

BAKHTIN, Mikhail (Volochinov). **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 7. Ed. São Paulo: HUCITEC, 1995.

_____. **Estética da Criação Verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

_____. **Problemas da Poética de Dostoiévski**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2013.

BARRAL, Gilberto. **Liga esse Celular! Pesquisa e Produção Audiovisual em Sala de Aula**. Revista Fórum Identidades. Ano 6, vol. 12, n. 12, jul.-dez. 2012. ISSN 1982-3916. Itabaiana: GEPIADDE, 2012.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BRAIT, Beth. **Bakhtin: Conceitos - Chave**. 4ª ed. São Paulo: Contexto, 2008.

_____. **Bakhtin, Dialogismo, Polifonia**. São Paulo: Contexto, 2013.

BRANDÃO, H. **Subjetividade, Argumentação, Polifonia**. A Propaganda da Petrobrás. São Paulo: Fundação Editora da UNESP, 1998.

_____. **Introdução à Análise do Discurso**. 2ª ed. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2004.

CANEQUELA, Frederico. **Alternativas ao WhatsApp: Conheça e Baixe Apps Concorrentes**. Dez. 2015. Disponível em: < <http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2015/02/veja-lista-com-os-melhores-concorrentes-do-whatsapp-no-brasil.html> >. Acesso em: 08 abr. 2016.

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet. Reflexões sobre a Internet, os Negócios e a Sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

_____. **A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. Volume 1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

_____. **Redes de Indignação e Esperança. Movimentos Sociais na Era da Internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CHARTIER, Roger. **A Ordem dos Livros: Leitores, Autores e Bibliotecas na Europa entre os Séculos XIV e XVIII**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1994.

_____. **A Aventura do Livro: do Leitor ao Navegador**. São Paulo: UNESP/IMESP, 1999.

CHURCH, Karen; OLIVEIRA, Rodrigo. **What's up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS**. MOBILE HCI 2013 – COLLABORATION AND COMMUNICATION. Munich, Germany: 30 ago. 2013. Disponível em < http://www.ic.unicamp.br/~oliveira/doc/MHCI2013_Whats-up-with-whatsapp.pdf>. Acesso em 30 abr. 2016.

CORACINI, M. J.; UYENO, E.; MASCIA, M. (orgs). **Da Letra ao Píxel e do Píxel à Letra: Uma Análise Discursiva do e sobre o Virtual**. Campinas, São Paulo: Mercado de Letras, 2011.

COSTA, Guilherme. **Lesão, Doping e Celular: O que Tira o Sono do COB a 50 Dias da Rio - 2016**, 16 jun. 2016. Disponível em: <<http://olimpiadas.uol.com.br/noticias/redacao/2016/06/16/marcus-vinicius-freire.htm>>. Acesso em: 16 de mai. 2016.

CRYSTAL, David. **Language and the Internet**. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

_____. **A Revolução da Linguagem**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

_____. **Pequeno Tratado sobre a Linguagem Humana: Grandes Conhecimentos para a Vida**. Tradução: Gabriel Perissé. São Paulo: Saraiva, 2012.

DIMANTAS, Hernani. **Linkania: Uma Teoria de Redes**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

FONSECA, Agripino José Freire da. **Análise de Discurso: do Objeto, do Objetivo e do Método. Breves Considerações para Principiantes**. Revista Eletrônica Igarapé, nº 3: maio/2014. ISSN 2238 – 7587. Disponível em: <<http://www.periodicos.unir.br/index.php/igarape/article/viewFile/1020/1102>>. Acesso em: 20 mai. 2016.

FREITAS, Maria Teresa; COSTA, Sérgio (orgs). **Leitura e Escrita de Adolescentes na Internet e na Escola**. 2. Ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

GOFFMAN, Erving. **Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face**. Tradução Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GREGOLIN, M; BARONAS, R. (orgs). **Análise do Discurso: As Materialidades do Sentido**. São Carlos, SP: Claraluz, 2001.

HILGERT, J. G. **A Construção do Texto Falado por Escrito na Internet**. In: PRETI, D. (Org.). **Fala e Escrita em Questão**. São Paulo: Humanitas, USP, 2000. p.17-55.

KLEIMAN, A. (Org.). **Os significados do letramento: uma nova perspectiva sobre a prática social da escrita**. Campinas: Mercado de Letras, 1995.

_____. **Ação e Mudança na Sala de Aula: Uma Nova Pesquisa sobre Letramento e Interação**. In: ROJO, R. (org.). **Alfabetização e Letramento: Perspectivas Linguísticas**. Campinas: Mercado de Letras, 1998.

LEMOS, André. **Aspectos da Cibercultura: vida social nas redes telemáticas**. In: **Críticas das Práticas Midiáticas**. São Paulo: Hacker Editora, 2002.

_____. **Cibercultura: Tecnologia e Vida Social na Cultura Contemporânea**. 7 ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

_____. **Coisas**. Porto Alegre: Correio do Povo, Caderno de Sábado, 26 mar. 2016.

LEMOS, André; CUNHA, Paulo (Orgs). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003. p. 11-23. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/cibercultura.pdf>>. Acesso em: 12 mai. 2016.

LÉVY, Pierre. **O que é o Virtual?** Tradução Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

_____. **A Máquina Universo: Criação, Cognição e Informática**. Porto Alegre: Artmed, 1998a.

_____. **As tecnologias da inteligência**. São Paulo: Editora 34. 1998b.

_____. **Cibercultura**. Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

MALDIDIER, Denise. **A Inquietude do Discurso. Uma Trajetória na História da Análise do Discurso: O Trabalho de Michel Pêcheux**. In: PIOVEZANI, Carlos; SARGENTINI, Vanice (org.). **Legados de Michel Pêcheux. Inéditos em Análise do Discurso**. São Paulo: Contexto, 2011.

MARCUSCHI, L. A. **Da Fala para a Escrita: Atividades de Retextualização**. 1ª ed. São Paulo: Editora Cortez, 2001.

_____. **Gêneros Textuais: Definição e Funcionalidade**. In DIONÍSIO, Â. et al. **Gêneros Textuais e Ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

_____. **Análise da Conversação**. São Paulo: Ática, 2003a.

_____. **A questão do suporte dos gêneros textuais**. *Língua, lingüística e literatura*. João Pessoa, v. 1, n.1, p. 9-40, 2003b.

_____. **Hipertexto e gêneros digitais: Novas Formas de Construção de Sentido**. Rio de Janeiro, Lucerna, 2004b.

_____. **O Hipertexto como um Novo Espaço de Escrita em Sala de Aula**. *Revista Linguagem & Ensino*, Vol. 4, 2006.

_____. **Produção Textual, Análise de Gêneros e Compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A. C. **Gêneros Textuais Emergentes no Contexto da Tecnologia Digital**. In: MARCUSCHI, L. A. & XAVIER, A. C (Orgs.). **Hipertexto e Gêneros Digitais: Novas Formas de Construção de Sentido**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004a. p. 13-67. Disponível em: <http://forma.ifg.edu.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=22&Itemid=69>. Acesso em: 03 abri. 2016.

MARTINS, Maria Helena. **O que é leitura?**. São Paulo: Brasiliense, 2006.

ORLANDI, Eni P. **Análise de Discurso. Princípios e Procedimentos**. Campinas, SP: Pontes, 1999.

_____. **A Linguagem e o seu Funcionamento: As Formas do Discurso**. 4ª edição, 3ª reimpressão. Campinas: Pontes, 2003.

_____. **Discurso e Leitura**. 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2012.

ORLANDI, Eni P.; LAGAZZI-RODRIGUES, Susy. (Orgs.). **Introdução às Ciências da Linguagem: Discurso e Textualidade**. Campinas, SP: Pontes, 2006.

PÊCHEUX, M. **Semântica e Discurso: Uma Crítica à Afirmação do Óbvio**. Tradução Eni Pulcinelli Orlandi (et al). 2 ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1995.

_____. **O Discurso: Estrutura ou Acontecimento**. Trad. Eni Orlandi. 2 ed. Campinas, SP: Pontes, 1997.

PELLANDA. Eduardo C. **Internet móvel: Novas relações na cibercultura derivadas da Mobilidade na comunicação**. Tese de doutorado. PUCRS, 2005.

_____(org); Casalegno, Federico (apres.). **Locast civic media: internet móvel, cidadania e informação hiperlocal**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

PENNYCOOK, Alastair. **The Cultural Politics of English as an International Language**. London: Longman, 1994.

PRENSKY, Marc. **Brain Gain: Technology and the Quest for Digital Wisdom**. St. Martin's Press, 2012. Disponível em: < <http://marcprensky.com/brain-gain-technology-and-the-quest-for-digital-wisdom/>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

PRIA, A; DA MOTA, A; DI RENZO, A; MORALIS, E. (orgs). **Linguagem, Escrita e Tecnologia**. Campinas, SP: Pontes Editores, 2013.

ROJO, Roxane; MOURA, Eduardo (orgs). **Letramentos Múltiplos, Escola e Inclusão Social**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

ROJO, Roxane. **Multiletramentos na Escola**. São Paulo: Parábola Editorial, 2012.

SILVA, E. T. et al. **A Leitura nos Oceanos da Internet**. Campinas: Cortez, 2003.

SOARES, M. **Novas Práticas de Leitura e Escrita: Letramento na Ciberultura**. Educação e Sociedade, Campinas, v. 23, n. 81, p. 143-160, 2002a.

_____. **Letramento: Um Tema em Três Gêneros**. 2 ed., 5ª reimpressão, Belo Horizonte: Ed. Autêntica, 2002b.

_____. **As Condições Sociais da Leitura: Uma Reflexão em Contraponto**. In: ZILBERMAN, Regina (org.). **Leitura: Perspectivas Interdisciplinares**. 5ª ed. São Paulo: Ática, 2005. p. 18 – 19.

_____. **Alfabetização e Letramento**. 6ª ed. São Paulo, 2011.

SOUZA, M. **Ressignificando o Papel do Celular em Sala de Aula: Possibilidades de Utilização no Ensino da Língua Inglesa**. Monografia. São Bernardo do Campo: Faculdade de Humanidades e Direito da Universidade Metodista de São Paulo, 2013. Disponível em <http://www.academia.edu/11083769/RESSIGNIFICANDO_O_PAPEL_DO_CELULAR_EM_SALA_DE_AULA_POSSIBILIDADES_DE_UTILIZA%C3%87%C3%83O_NO_ENSINO_DA_L%C3%8DNGUA_INGLESA>. Acesso em 01 jun. 2016.

SOUZA, R. A. **O Discurso Oral, o Discurso Escrito e o Discurso Eletrônico**. In: **Interação e Aprendizagem em Ambiente Virtual**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010. p.16-41.

SQUARISI, Dad. **Como Escrever na Internet**. São Paulo: Contexto, 2014.

THOMAS, J. A. **Redes Marginais**. Veja, São Paulo, edição 2480, ano 49, nº 22, p. 80-87, 1 de junho de 2016.

XAVIER, A. C. **O Texto Eletrônico e os Gêneros do Discurso**. Veredas - Revista de Estudos Linguísticos. V. 4, n. 1. Juiz de Fora: jan-jun, 2000.

_____. **O hipertexto na sociedade de informação: a constituição do modo de enunciação digital**. Tese de Doutorado em Linguística. Campinas: IEL-UNICAMP, 2002.

_____. **Letramento Digital e Ensino**. Universidade Federal de Pernambuco. Núcleo de Estudos de Hipertexto e tecnologia Educacional - NEHTE: 2005. Disponível em: < <http://www.ufpe.br/nehete/artigos/Letramento-Digital-Xavier.pdf> > Acesso em: 22 abr. 2016.

_____. **Retórica Digital: A Língua e Outras Linguagens na Comunicação Mediada por Computador**. Recife: Pipa comunicação, 2013.

6.1 SITES CONSULTADOS

<<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2014/02/1415716-criador-do-whatsapp-jan-koum-foi-de-imigrante-pobre-a-multimilionario.shtml>>. Acesso em 04 abr. 2016.

<<http://www.significados.com.br/smartphone/>>. Acesso em 04 abr. 2016.

<<http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2015/02/veja-lista-com-os-melhores-concorrentes-do-whatsapp-no-brasil.html>>. Acesso em 08 abr. 2016.

<<http://www.universodasdicar.com/2013/11/o-que-e-para-que-serve-e-como-criar-uma.html>>. Acesso em: 08 abr. 2016.

<<http://www.ultracurioso.com.br/22-fatos-desconhecidos-sobre-o-whatsapp/>>. Acesso em 08 abr. 2016.

<<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php/noticias/1056-brasil-fecha-fevereiro-de-2016-com-258-06-milhoes-de-acessos-moveis>>. Acesso em 15 abr. 2016.

<<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias.html?view=noticia&id=1&idnoticia=3133&busca=1&t=pnad-tic-2014-pela-primeira-vez-celulares-superaram-microcomputadores-acesso-domiciliar-internet>>. Acesso em 15 abr. 2016.

WHATSAPP. Disponível em: <www.whatsapp.com>. Acesso em 20 abr. 2016.

<<http://www.maceio.com.br/blog/bits/2015/07/poesia-de-cordel-falando-do-whatsapp-vira-febre-de-compartilhamentos-neste-sabado.html>>. Acesso em 19 jul. 2016.

<<https://geogente.wordpress.com/2012/10/10/netaholics/>>. Acesso em 19 set. 2016.